

平成19年11月27日

明石市長 北口寛人様

明石市行政評価委員会
委員長 古賀 智敏

平成19年度 明石市行政評価報告書（指定管理業務編）

このたび、平成18年度に指定管理者制度を導入した21施設の指定管理業務について、平成19年度行政評価を実施したので、下記のとおり報告する。

記

1 評価の目的及び対象

指定管理業務の評価は、明石市が設置し指定管理者が管理運営する公の施設について、その管理運営が適正に実施されているかどうかを評価するため、行うものである。そもそも指定管理業務の適正執行の確認については、それぞれ指定管理者を指導監督する所管課において日常的にモニタリングとして実施されており、年度終了後は、指定管理者から提出される事業報告書等に基づき、同じく所管課において前年度の施設の管理運営状況が評価されることになるが、今回は、制度導入後初年度が経過し、指定管理業務の執行状況について市民の目線から見た客観的な評価も必要であるため、所管課による評価に加えて、明石市行政評価委員会による外部評価を第二次評価として実施したものである。

なお、評価に当たって複数の施設について包括一体管理を行っている場合は、施設ごとに分けて評価することが困難な面もあるため一体として評価することとし、最終的に12のグループに分類し、評価を行った。

2 評価方法

指定管理業務の評価にあたっては、所管課が作成した「指定管理業務評価シート」及び指定管理者が作成した「事業報告書」に基づき、委員全員による所管課・指定管理者ヒアリングを実施した。同シート及び同報告書で情報が不足する場合は、補足資料を求めるとともに、再ヒアリングを行った。

評価項目は「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」とし、評価対象となる施設の性質・設置の目的などに留意しつつ、顧客満足度の判断においては指定管理者によって提供されるサービスの水準の程度について、主に利用者アンケートや苦情の受付状況とその対応、又は市民サービスの向上にむけての工夫などにより、顧客満足度の評価を行うこととした。

次に事業達成度では、事業計画どおりに施設の管理運営を行っているかどうかについて、当初の事業計画と事業報告書で報告される業務の実施状況を比較検討し、評価した。

また、収支状況については、収支計画に沿って適正な執行が確保されているか、損益の状況はどうかといった観点から、収支の状況や経営分析指標を通じ、収支計画と実績との比較等により定量的に評価を実施した。

そして、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」の評価結果をもとに、三段階（A・B・C）の総合評価を行った。

3 評価結果

(1) 総括コメント

評価結果は、12 の評価対象施設（グループ）の指定管理業務のうちA評価が 3 業務、B評価が 9 業務で、C評価となった業務はなかったことから、すべての施設において事業計画などに定められたとおり管理運営が行われていることを確認した。加えてA評価となった 3 施設（グループ）においては、市民サービス向上のための取り組みなどが認められた。

この指定管理業務評価は、事務事業評価と異なりベースとなるのは業務の履行確認であるが、その評価の仕組みを構築するにあたっては先進例が少なく、試行錯誤の連続であったが、評価基準や評価の進め方など概ね事務事業評価の方法に準拠し、評価作業を行ったものである。

なお、今回の評価にあたっては、次のような問題点が考えられる。第一に、利用者アンケート調査におけるサンプル数が少ない、事業報告書（特に事業収支）上の記載の仕方が不明確、あるいはヒアリング時の説明が評価基準を十分に踏まえていないといった事例が一部に見られたため、所管課においては適切な指導・助言を徹底されたい。特に、指定管理者制度を維持していくには、所管課による定期的なチェックや指定管理者への指導などが欠かせないため、民間企業に負けない豊かな発想や使命感に裏打ちされた強い意思などが必要であり、市の担当職員が自己研鑽に努められることを期待する。

第二に、夜間休日急病センターなど医療施設の評価については、業務の性格上、急病者を対象としているためアンケート調査を実施しにくいこともあり、今後、施設の性質などに応じた評価基準を設ける工夫が必要ではないかと考えられる。

今回の評価結果において、A評価とされた施設については、今後ともサービス水準の低下を招くことなく施設の管理運営に務められるとともに、B評価とされた施設においても、より一層の市民サービスの向上が図られることを望みたい。

最後に、指定管理業務評価の方法に関して一言述べておきたい。全国でも珍しい外部委員のみにより評価を行うといった方法を実施してきたが、評価を進めるにあたって委員や所管課・指定管理者双方に評価の考え方が十分に浸透していなかった面もあり、次年度に向けて、評価の仕組みやヒアリングの進め方などについて、外部委員の眼で評価することをより活かす方向で改善する必要があると感ずる。

(2) 評価結果一覧表

NO	施設名	指定管理者名	所管課	総合評価	
①	市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館	神戸新聞・神戸国際会館共同事業体	文化芸術部文化施設課	A	事業計画等に定める水準を上回っている

②	大蔵海岸海峽広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園	(株)神戸新聞事業社 明石支社	土木部海岸・治水課 土木部交通政策室 放置自転車対策課 都市整備部公園課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
③	明石駅前立体駐車場	MHIジェネラル サービシーズ・三菱重工業 パーキンググループ	土木部交通政策室 放置自転車対策課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
④	明石駅自転車駐車場	神戸中央不動産事業 協同組合	土木部交通政策室 放置自転車対策課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑤	西明石駅自転車駐車場	神戸中央不動産事業 協同組合	土木部交通政策室 放置自転車対策課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑥	石ヶ谷公園	(株)ホープ	都市整備部公園課	A	事業計画等に定める水準を上回っている
⑦	明石海浜公園・魚住北公園	(株)サンアメニティ	都市整備部公園課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑧	図書館・西部図書館	NTTデータ・DHS・NTTファ シリティーズ共同事業体	教育委員会事務局 社会教育室社会教育推進課	A	事業計画等に定める水準を上回っている
⑨	高齢者ワークセンター	(社)明石市シルバー 人材センター	福祉部高年福祉課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑩	夜間休日急病センター	(社)明石市医師会	保険・健康部健康推進課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑪	休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所	(社)明石市歯科医師会	保険・健康部健康推進課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑫	勤労福祉会館・中高年齢労働者福祉センター・産業交流センター	(財)明石市産業振興財団	産業振興部商工労政課	B	事業計画等に定める水準を満たしている

(総合評価凡例)

A：事業計画等に定める水準を上回っている

B：事業計画等に定める水準を満たしている

C：事業計画等に定める水準を満たしていない（改善指導等が必要）

(3) 評価コメント

① 市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館

⇨評価シート:P9～P12 ⇨事業報告書:P57～P120

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば利用者の満足度は高く、その回答数も多い。そして、アンケートへの取り組み姿勢や自主事業公演ごとにアンケート調査を実施し、満足度の分析をしている点も評価できる。また、利用者の要望に応じ休館日における開館や開館時間の延長など柔軟な運用をしており、市民サービスの向上が図られている。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されている。特に自主事業において市民に質の高い芸術鑑賞の機会を提供するとともに、市民参加型ミュージカルの開催などにも意欲的に取り組んでおり、市民サービス向上への貢献度は高く評価できる。また、施設の利用状況において、西部市民会館の利用が低調であるものの、4施設の合計では前年度と比較して増加している。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。

収支状況に関しても、会計の透明性が保たれ、収支の差が明確で当初の収支計画と実績との比較においても大きな差が見られないことから、適正に執行されていると認められる。さらに休館日の開館、開館時間の延長や新たな割引制度の導入による使用料収入の増及び経費節減に努めるなど経営努力をしていることが認められる。

以上から総合評価Aとした。

② 大蔵海岸海峡広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園

⇨評価シート:P13~P16 ⇨事業報告書:P121~P123

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果を項目ごと個別にみていくと、催物の満足度は他の項目と比較して低いが、アンケート全体で見ると高い・低いどちらもいえない結果となっている。また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などが当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、また、積極的に改善指導等が必要とまではいえないことから、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、施設の利用状況において、海水浴場の利用者数が伸び悩んでおり、今後は利用者数の増に向けて広報活動や集客イベントの充実などに努めることが望まれる。

③ 明石駅前立体駐車場 ⇨評価シート:P17~P20 ⇨事業報告書:P124~P127

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらもいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、利用台数と較べて利用者アンケート調査の回答数が少ないため、顧客満足度の測定精度を高めるため、回答数を増やすよう努められたい。

④ 明石駅自転車駐車場 ⇨評価シート:P21～P24 ⇨事業報告書:P128～P130

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に指摘すべき事項は見受けられず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

⑤ 西明石駅自転車駐車場 ⇨評価シート:P25～P28 ⇨事業報告書:P131～P133

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に指摘すべき事項は見受けられず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、新館が増設された中で、光熱水費や委託料などの管理経費の節減に努めたことは一定の評価ができる。

⑥ 石ヶ谷公園 ⇨評価シート:P29～P33 ⇨事業報告書:P134～P136

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度は高く、その実施方法も利用者へ呼びかけ・手渡しするなど回収増にむけての努力をしている。そして、利用者からの要望・苦情等への適切な対応やそれらの受付に対する工夫も見受けられる。また、利用者の満足度向上のためにそのアンケート結果へ分析を加えていることやスタッフの接客対応向上に努めていることなどから市民サービスの向上が図られており、これらの点は評価できる。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されていることに加え、自主事業に意欲的に取り組んでいる点は評価でき、自主事業や施設の利用状況においても前年度と比較して利用者数などが伸びている。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。

収支状況に関しては、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Aとした。

⑦ 明石海浜公園・魚住北公園 ⇨評価シート:P34～P38 ⇨事業報告書:P137～P139

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果だけを見れば、一見、利用者の満足度は高い状況にあるが、回答数の少なさから必ずしも実態を表しているとははいえないと考えられる。また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などについて、特に指摘すべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されていることから、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。ただし、期待以上の実績が認められなかったため、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、利用者アンケート調査の回答数が少なく、その取り組みへの熱意もあまり感じられなかった。顧客満足度の測定精度を高めるため、アンケートの取りかたを工夫するとともに、回答数を増やすよう努められたい。また、適切なアンケート調査の実施について、所管課の指定管理者に対する指導も望まれる。

⑧ 図書館・西部図書館 ⇨評価シート:P39～P42 ⇨事業報告書:P140～P146

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度は高いと思われる。加えて、図書館への来館が困難な利用者向けに宅配サービスを実施するなど利用者の満足度向上のための工夫をしている。また、指定管理者制度へ移行する際、利用者に対し説明会を開催している点も評価できる。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及びサービス業務などについて、当初の計画どおり実施されている。さらにサービス業務においては、返却ポストを増設するとともに、宅配サービスを実施するなど利用促進に向けた取り組みを進め、市民サービスの向上が図られている。そして、利用状況においても図書の貸出者数や貸出冊数が前年度と比較して増えており、特に西部図書館では大幅な伸びを示している。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。

収支状況に関しては、特に指摘すべき問題点は見当たらず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Aとした。なお、指定管理者事業報告書が的確に作成されている。

⑨ 高齢者ワークセンター ⇨評価シート:P43～P44 ⇨事業報告書:P147～P149

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらもいえないことから、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されていることから、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

⑩ 夜間休日急病センター ⇨評価シート:P45～P48 ⇨事業報告書:P150～P152

顧客満足度について、利用者からの意見や要望などに対して適切に対応しているものの、アンケート調査が実施されていないため、その判断が困難であり、満足度が高い・低いどちらともいえないが、苦情の対応状況や医療施設としての特性も踏まえ、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び診療業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、この施設が急病患者のための施設であるといった理由から利用者アンケートが実施されていないため、当委員会で定めた評価基準を適用すると、顧客満足度について「利用者の満足度が高い」といった判定までには至らないが、この施設の存在が与える安心感などを考慮すれば、市民にとっての満足度は高いとも考えられる。

⑪ 休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所

⇨評価シート:P49～P52 ⇨事業報告書:P153～P155

顧客満足度について、利用者アンケート調査が実施されていないが、急病者や障害者用の医療施設であるという施設の特性を踏まえ、利用者からの要望・苦情等もないことから、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び診療業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

⑫ 勤労福祉会館・中高年齢労働者福祉センター・産業交流センター

⇨評価シート:P53～P56 ⇨事業報告書:P156～P165

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

4 明石市行政評価委員会

(1) 委員会の構成

委員会は、市民の目線や民間企業経営の視点など外部の視点から行政評価を行うため、次のとおり学識経験者や公募市民から構成されている。

(敬称略・五十音順)

氏名	所属等	備考
あかき ひろむ 赤木 紘	公募市民	
こが ちとし 古賀 智敏	神戸大学大学院教授	委員長
さかもと ふみまさ 坂本 文正	弁護士（坂本法律事務所）	副委員長
たなか いくお 田中 郁生	公認会計士・税理士（田中公認会計士事務所）	
ますだ ゆきみ 増田 幸美	公募市民	

(2) 所掌事務

- ① 市の事務事業に対する評価に関すること。
- ② 指定管理業務に対する評価に関すること。

(3) 評価スケジュール

委員会	開催日	審議内容
第7回	平成19年9月11日（火）	○指定管理業務の評価方法の審議・決定 ○ヒアリングの進め方
第8回	平成19年10月3日（水）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者ヒアリング ○意見交換・全体協議
第9回	平成19年10月9日（火）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者ヒアリング ○意見交換・全体協議
第10回	平成19年10月16日（火）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者ヒアリング ○意見交換・全体協議
第11回	平成19年11月6日（火）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者再ヒアリング ○評価結果報告書（指定管理業務編）のまとめ
第12回	平成19年11月13日（火）	○評価結果報告書（指定管理業務編）のまとめ

指定管理業務評価シート

施設名	市民会館・西部市民会館・中崎公会堂・市民ホール
所管課	文化芸術部文化施設課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度
①指定管理者	神戸新聞・神戸国際会館共同事業体	直営
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・正社員11人 ・正社員以外26人 (臨時6人、非常勤2人、シルバー人材センター5人、委託職員13人) ・合計37人 	<ul style="list-style-type: none"> ・正職員11人 ・正職員以外26人 (嘱託1人、臨時4人、アルバイト嘱託2人、シルバー人材センター3人、委託職員16人) ・合計37人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<p><公演入場者アンケート6～3月の18公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の入場者にアンケート、公演内容評価、性別、年齢、職業、住所、情報源、希望公演、公演後の行動。設問数8問。 <貸館利用者アンケート4～3月> ・貸館利用者に施設の認識度、職員の対応、料金、施設への希望等についてアンケートを実施。設問数6。回答数304件 	<p><公演入場者アンケート5～3月の12公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の入場者にアンケート、公演内容評価、性別、年齢、職業、住所、情報源、希望公演、公演後の行動。設問数8問。 <貸館利用者アンケート> 実施していない
②アンケート調査の結果	<p><公演入場者アンケート18公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の内容評価 しおさい名画劇場・・・よかった68.8%、普通20.8% しおさいコンサート・・・よかった89.4%、普通0.9% ハワイアン・クール・ブリーズ・・・よかった66.5%、普通13.2% 鎌田實講演会・・・よかった90.2%、普通3.0% 夏休みファミリー映画試写会・・・よかった69.3%、普通12.2% 夏休み子ども劇場・・・よかった63.7%、普通13.3% 県民芸術劇場(ファミリー劇場)・・・よかった86.2%、普通10.8% 中崎寄席・・・よかった85.2%、普通6.7% フライブルグ市立フィルハーモニー管弦楽団・・・よかった89.6%、普通4.6% なつかしの名画映画会・・・よかった71.5%、普通20.3% 明石第九演奏会・・・よかった85.7%、普通5.0% クリスマス子どもシアター・・・よかった74.0%、普通10.8% 新春明石寄席・・・よかった78.7%、普通9.5% しおさいコンサート・・・よかった81.5%、普通1.8% 白鳥の湖・・・よかった95.2%、普通3.9% 近藤嘉宏ピアノコンサート・・・よかった88.2%、普通3.8% しおさいジャズコンサート・・・よかった86.5%、普通4.9% 勇者ブルードラゴン・・・よかった90.0%、普通1.3% <p><利用者アンケート4～9月>回答数183件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用者に施設の認識度・・・以前から83.1%、市内の施設から4.4% ・職員の対応・・・とても良い37.2%、良い36.6%、普通24.0% ・料金・・・高い24.1%、普通61.2% <p><利用者アンケート10～3月>回答数121件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・サービス・・・駐車料金値下げ42件、トイレの改善9件、暖房設備の改善7件、基本料金の値下げ5件 ・職員の対応・・・とても良い39.7%、良い36.4%、普通22.3% 	<p><公演入場者アンケート12公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の内容評価 アンサンブル・シェーナ・・・よかった83.2%、普通8.4% しおさい名画劇場・・・アンケートなし 夏休み子ども劇場・・・アンケートなし トロカデロ・デ・モンテカルロバレエ・・・よかった85.6%、普通1.5% THE WINDS OF GOD・・・よかった82.5%、普通1.8% 県民芸術劇場・・・よかった83.5%、普通7.9% ちゆら舞紀行・・・よかった91.6%、普通2.9% しおさい名画劇場・・・よかった59.0%、普通5.5% ロマンティックヨパン・・・よかった75.8%、普通1.4% 中崎寄席・・・よかった86.5%、普通5.6% しおさい新人演奏会・・・よかった73.7%、普通14.7% 高校生鑑賞教室・・・アンケートなし 和楽コンサート・・・アンケートなし 明石第九演奏会・・・よかった84.2%、普通7.9% クリスマス子どもシアター・・・アンケートなし 新春明石寄席・・・よかった70.4%、普通15.5% NHK公開録画「爆笑オンエアバトル」・・・アンケートなし 関西21世紀交響楽団演奏会・・・よかった86.9%、普通3.4% <p><貸館利用者アンケート></p> <p>実施していない。</p>
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・市民会館、中崎公会堂の女子トイレの数、洋式トイレの設置などトイレの改善を求める声が多いことから、今年度は、中崎公会堂のトイレを洋式に改善した。(2～3月実施) ・西部市民会館駐車場料金の件は、市役所立体駐車場料金の改定(H19年4月)もあり、9月市会で引き下げを協議中である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所駐車場の混雑緩和を！ ・駐車場料金が高い。(市民会館・西部市民会館とも) ・定時使用を早めてほしい。催事内容により対応。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果から、自主事業公演の内容、職員の対応について一定の評価を得ている。 ・施設利用者は、従来からのリピーターが多く、西部市民会館ホール、市民ホールの利用者について新規開拓が求められる。 ・一部利用者から使用料金が、高いと指摘があるが、他都市と比べても妥当な料金と考える。 ・施設設備の不足については、各施設とも老朽化が目立ち、利用者からの改善要請があっても根本的な改修が必要なため、指定管理者も、とまどいが見受けられる。指定管理業務のなかで中崎公会堂トイレの改修を実施するなど、努力していることは評価できる。 	

3 事業達成度

(1) 事業・業務実施状況	平成18年度実績	平成17年度実施結果
①運営業務	<p>市民会館 302日開館 中崎公会堂 313日開館 市民ホール 309日開館 西部市民会館 300日開館 <休館日、開館時間の柔軟な運用> ・休館日である月曜日を利用者のニーズにあわせて開館 4回実施。 ・舞台の仕込みや撤去のため、開館時間(9:00~22:00)の延長 (繰上開館 市民会館12回、西部市民会館21回 実施) (時間延長 市民会館 1回、西部市民会館 2回 実施) (新制度導入)使用日1ヶ月を切り、10日までの申込 (市民会館 3件) (新制度導入)西部市民会館楽屋のみ使用申込 (9件)</p>	<p>市民会館 301日開館 中崎公会堂 312日開館 市民ホール 214日開館 西部市民会館 294日開館 <休館日、開館時間の柔軟な運用> ・休館日である月曜日を利用者のニーズにあわせて開館 年間4回実施。</p>
②維持管理業務	<p>・設備等の維持管理については、外部専門業者と正社員2人と正社員以外18人(1-③)で、日常の管理業務のほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施した。 ・おもな修繕業務は、下記のとおり。 市民会館1階南防火扉の自動制御化(消防査察指摘) 市民会館1階会議室玄関自動ドア改修 市民会館大ホール調光卓モニター改修 市民会館大ホール入口ドアチェック取替 市民会館・本庁間電源切替(キュービクル改修) 市民会館外壁タイル改修 西部市民会館(図書館)消防設備改修(消防査察指摘) 中崎公会堂雨戸取替 中崎公会堂トイレ改修 ・市主導で大ホール吊天井補強工事(1~2月)を実施。</p>	<p>・設備等の維持管理については、外部専門業者と正職員2人と正職員以外18人(1-③)で、日常の管理業務のほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施した。</p>
③自主事業	<p>・計画どおり自主事業公演15公演25ステージ、共催事業公演6公演14ステージを開催。合計21公演39ステージを実施し、全体の収支比率89.8%、入場率70.8%、入場者は22,208名となった。 <開催公演> 6月1・2日 しろさい名画劇場 「なごり雪」(大ホール・西部ホール 4回 640名参加) 6月17日 ハワイアン・クール・プリーズ(大ホール 1,158名参加) 6月18日 しろさいコンサート 「松本幸三ファミリーコンサート」(中ホール 326名参加) 7月 1日 鎌田實講演会 (西部ホール 450名参加) 7月16日 夏休み親子映画試写会「ハイジー」(大ホール 728名参加) 7月21日 夏休み子ども劇場「おじや丸」(大ホール 1,033名参加) 8月31日 ファミリー劇場 「不思議の国のアリスの帽子屋さんのお茶の会」 (西部ホール 188名参加) 10月 6日 和楽コンサート(中崎公会堂 179名参加) 10月13日 森山良子コンサート(大ホール 1,260名参加) 10月28日 中崎寄席(中崎公会堂 246名参加) 10月31日 フライブルク市立フィルハーモニー管弦楽団 (大ホール 607名参加) 11月7~28日 高校生の芸術鑑賞教室 「上方寄席・狂言」(大ホール 10校 9,130名参加) 11月8・9日 なつかしの名作映画会 (大ホール 416名参加) 12月16日 明石第九演奏会(大ホール 964名参加) 12月16・17日 クリスマス子どもシアター「それいけ!アンパンマン」 (中ホール・西部ホール 1,284名参加) 1月 4日 新春 明石寄席(中ホール 450名参加) 2月 4日 しろさいコンサート「エクラin明石」(中ホール 270名参加) 2月12日 白鳥の湖(大ホール 876名参加) 2月18日 近藤嘉宏ピアノコンサート(大ホール 737名参加) 3月10日 しろさいジャズコンサート「北野タダオ&アロージャズ オーケストラ」(大ホール 849名参加) 3月18日 勇者ブルードラゴン(中ホール 417名参加) ・公演中の一時保育を実施した。(6公演) ・西部市民会館クリスマス子どもシアターの開催の際、開催時期に合わせてロビーを会場として幼児の絵画展を開催し、好評を得た。 ・鎌田實講演会 (西部ホール)と夏休み親子映画試写会(大ホール)については、はがき応募による無料公演として実施した。 ・勇者ブルードラゴン(中ホール)は、市民公募による優秀賞を獲得した公演である。</p>	<p>・年間16公演26ステージ開催。 ・年間の収支比率は102.3%、入場率は83.5%。 ・入場者20,802名。 <開催公演> 5月14日 アンサンブル・シェーナ(中ホール、323名) 7月26日 夏休み子ども劇場(大ホール、2,168名) 7月28日 トロカデロ・デ・モンテカルロバレエ(大ホール、1,028名) 8月6日 THE WINDS OF GOD(大ホール、1,178名) 9月10日 県民芸術劇場(西部ホール、258名) 10月10日 ちゅら舞紀行(大ホール、1,184名) 10月13・14日 しろさい名画劇場(大ホール、1,544名) 10月19日 ロマンティックシヨパン(大ホール、486名) 10月29日 中崎寄席(中崎公会堂、255名) 11月12日 しろさい新人演奏会(西部ホール、149名) 11月15~25日 高校生鑑賞教室(大ホール、8,832名) 11月20日 和楽コンサート(中崎公会堂、197名) 12月3日 明石第九演奏会(大ホール、748名) 1月4日 新春明石寄席(中ホール、394名) 2月25日 NHK公開録画「爆笑オンエアバトル」(大ホール、960名) 3月12日 関西21世紀交響楽団演奏会(大ホール、1,100名) <友の会開催> 6月29・30日 しろさい名画劇場 「川の流れるように」(大ホール・西部ホール、1,266名) 12月17日 クリスマス子どもシアター(大ホール、1,337名)</p>
④その他の業務	<p>・市民会館独自のホームページを開設。 ・西部市民会館のスロープ展示ケースの利用状況 (14団体) ・神戸国際会館、松方ホールとチケット販売で提携 ・広報誌「しろさい」の発行(月刊・各7000部発行) ・友の会事業</p>	<p>・ホームページは、市ホームページを利用し、独自のホームページが無かった。 ・西部市民会館のスロープ展示ケースの利用状況 (13団体) ・広報誌「しろさい」の発行(月刊・各7000部発行) ・友の会事業</p>

(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <大ホール>利用可能269日、214件、164,952人、利用率72.5% <中ホール>利用可能287日、175件、43,283人、利用率55.7% <会議室>利用可能302日、1,279件、26,903人、利用率72.8% <西部ホール>利用可能281日、109件、22,367人、利用率37.0% <西部練習室>利用可能300日、577件、24,619人、利用率97.7% <市民ホール>利用可能309日、277件、21,945人、利用率76.1% <公会堂大広間>利用可能313日、643件、17,306人、利用率96.8% <公会堂和室>利用可能313日、272件、3,402人、利用率69.0% 	<ul style="list-style-type: none"> <大ホール> 269日、182件、154,053人、61.7% <中ホール> 293日、174件、48,101人、54.9% <会議室> 296日、1,213件、30,335人、68.7% <西部ホール>282日、122件、29,080人、40.1% <西部練習室>294日、563件、23,232人、96.6% <市民ホール>214日、169件、18,681人、67.8% <公会堂大広間>312日、660件、16,814人、95.2% <公会堂和室> 285日、264件、2,733人、63.8% 	
②その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <友の会の活動> ・会員数 81名 (個人情報保護のため名簿引継なし、広報のみの応募数) <第九合唱団の育成> ・団員数 210名、練習回数 27回 	<ul style="list-style-type: none"> <友の会> ・会員数 130名 <第九合唱団> ・団員数 213名 	
(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営関連研修と個人情報保護に関する研修として全職員を対象に、受付業務、舞台業務に関する研修として、各担当者を対象に、計7回実施。 ・安全の取り組みでは、安全点検リストや危機管理マニュアルを作成するとともに、各施設ごとに消防訓練(市民会館:4月27日、12月26日、西部市民会館:5月25日、中崎公会堂:5月25日、11月27日)を実施。 ・市民救命士講習会に参加(3/17 5名、6/8 4名取得) ・防火管理者講習会資格修得(6/6~7 1名) ・甲種防火管理者再講習会受講者1名 		
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護マニュアルを作成し、全社員への研修を実施し(4月)、取扱いについて徹底を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例の解釈運用の手引きの配布を受け、各人個人研修を行った(1月)。 	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開対応についてもガイドラインを作成し、情報の取扱いの徹底を図っている。 ・情報公開については、2月14日に指定管理者募集要項、基本協定書、年度協定書の公開請求があり、3月6日に公開した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開事務の手引きの配布を受け、各人個人研修を行った。 	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル、チェックリストを作成し、4月27日に全社員への研修を実施した。 ・非常災害時マニュアルを作成し、5月に全社員への研修を実施した。 ・4月27日、12月26日に市民会館で消防訓練を実施した。 ・5月25日に西部市民会館で消防訓練を実施した。 ・5月25日、11月27日に中崎公会堂で消防訓練を実施し、同時に公会堂職員のAED取り扱い研修を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル、チェックリストを作成し、4月に研修を実施した。 ・非常災害時マニュアルを作成し、7月に研修を実施した。 ・5月6日、7月13日、10月20日に消防訓練を実施した。 	
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ・専門学校との連携によりホームページの管理 		
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに合わせた開館時間等の柔軟な運用を図っているほか、ほぼ事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われている。 ・4施設の利用者合計では、入場者数(324,777人)と利用率(72.2%)が、昨年度の実績を若干上まわっているが、各施設別に見ると、西部市民会館の利用が低調である。さらなる促進を図らなければならない。 ・自主事業公演は、昨年度に比べて大型公演(費用のかかる)を多く企画し、市民に質の高い芸術鑑賞の機会を提供できたことと、各公演ともほぼ順調な入場者を確保したことは評価できる。 ・市民参加型ミュージカル「勇者ブルードラゴン」は、地元小学校児童が共演した市民公募の公演で、企画の点、ほぼ満員の入場者を得た点、市民と指定管理者の距離を縮めた点でも評価できる。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果		
①収支状況	・収入実績	278,561千円	・支出実績	272,814千円	・収入(年間)447,853千円	
	指定管理料	164,300千円	人件費	95,550千円	使用料	66,787千円
②使用料等の収入状況	使用料	68,683千円	管理費	123,508千円	入場料	29,571千円
	自主事業	40,504千円	事務費	7,454千円	広告料	768千円
	その他	5,074千円	事業費	45,117千円	雑入	18,108千円
			その他	1,185千円	繰入金	322,719千円
					市債	9,900千円
所管課コメント	<p>・収支状況については、適正に処理されている。</p> <p>・指定管理料(165,183千円)に含まれる備品購入費、修繕費については、882,993円減で精算したため、実質、指定管理料は164,300千円になった。</p>					

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、自主事業公演数や利用率、利用者数が昨年度を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報・営業活動などの取り組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	A	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば利用者の満足度は高く、その回答数も多い。そして、アンケートへの取り組み姿勢や自主事業公演ごとにアンケート調査を実施し、満足度の分析をしている点も評価できる。また、利用者の要望に応じ休館日における開館や開館時間の延長など柔軟な運用をしており、市民サービスの向上が図られている。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。</p> <p>事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されている。特に自主事業において市民に質の高い芸術鑑賞の機会を提供するとともに、市民参加型ミュージカルの開催などにも意欲的に取り組んでおり、市民サービス向上への貢献度は高く評価できる。また、施設の利用状況において、西部市民会館の利用が低調であるものの、4施設の合計では前年度と比較して増加している。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。</p> <p>収支状況に関しても、会計の透明性が保たれ、収支の差が明確で当初の収支計画と実績との比較においても大きな差が見られないことから、適正に執行されていると認められる。さらに休館日の開館、開館時間の延長や新たな割引制度の導入による使用料収入の増及び経費節減に努めるなど経営努力をしていることが認められる。</p> <p>以上から総合評価Aとした。</p>
事業達成度	A	
収支状況	A	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	大蔵海岸施設
所管課	土木部海岸・治水課 土木部交通政策室放置自転車対策課 都市整備部公園課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	(株)神戸新聞事業社明石支社	委託(明石市緑化公園協会)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	常駐 ・正社員2人 ・正社員以外2人 (契約社員1人、アルバイト1人) 非常勤(本社兼務) ・正社員6人 (渉外担当、経理担当、総務担当、広報担当、企画担当ほか) 合計10人	・正規職員5人 ・正規職員以外5人 (嘱託職員4人、臨時職員1人) ・合計10人 ※大蔵海岸公園を含む市内33公園を管理

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<利用者アンケート(10月実施)> 大蔵海岸施設の来場者を対象に、職員の対応、施設の使いやすさ等についてアンケートを実施。(回答数 1回目1192回目90)	実施していない
②アンケート調査の結果	<利用者アンケート> ・職員の対応 (1回目)満足56.4%普通43.6%不満0.0% (2回目)満足56.7%普通43.3%不満0.0% ・施設の使いやすさ (1回目)満足60.9%普通37.4%不満1.7% (2回目)満足56.7%普通40.0%不満3.3% ・各種催物 (1回目)満足22.1%普通73.5%不満4.4% (2回目)満足46.7%普通51.1%不満2.2% ・園内環境 (1回目)満足72.0%普通25.4%不満2.6% (2回目)満足70.0%普通30.0%不満0.0% ・全体的満足度 (1回目)満足77.3%普通21.0%不満1.7% (2回目)満足71.1%普通28.9%不満0.0%	/
③利用者からの主な苦情とその対応等	・犬の散歩のマナーについては、前年度に引き続き取り組むとともに、市職員と連携して啓発活動を行った。 ・バイクの通行についても、前年度と同様に取り組むとともに、主要な入口に通行禁止の看板を設置し注意を促した。 ・その他日陰を要望する声も多く、明石市において施設の改修を行った。	・犬の散歩のマナーとバイクの通行についての苦情があり、園内放送を通じて注意を呼びかけたほか、犬の散歩のマナーについては、違反者に直接、注意を呼びかけた。バイクの通行については、園内巡視の際に、バイク走行中の利用者に注意を呼びかけた。
所管課コメント	・アンケート結果から、利用にかかる満足度は、施設の使いやすさや園内環境などには多くみられるが、催物については満足度は低く、利用者が満足できるよう計画的な開催や内容の改善が必要と考える。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 運営業務	・勤務のローテーションを工夫し、土・日曜日及び祝祭日、年末年始も休まず、年間を通じて業務を行うことで、利用者の便宜を図り、施設の維持管理に万全を期した。(営業時間9:00~18:00)		・土・日曜日及び祝祭日、年末年始は、公園管理事務所を閉館していた。
② 維持管理業務	・前年度と同様の維持管理業務に加え、こども広場の維持管理業務を指定管理業務として実施した。 ・日常業務で発見した損傷等についても、前年度と同様に、応急措置を行った後、必要な補修業務を実施した。		・園内の植栽管理のほか、駐車場機器の点検・整備、マーメイド号の保守点検、その他園内各施設の点検・保守整備を行った。また日常業務の一環として、点検中に発見した異常については応急処置を行い、関係課と相談の上、必要な修理作業を実施した。
③ 自主事業	13事業を実施 主な事業 ・「大蔵海岸こどもフェスティバル」 風船作りほか 参加者 約1,200人(5月5日、6日) ・シーサイドバーベキューレストランの営業 (6月1日~10月31日) ・海水浴場開設 利用者 47,870人 (7月2日~8月27日) ・海水浴場オープニングイベント 安全祈願祭、コンサート、ラジオ公開録音 (7月2日) ・海水浴場ファイナルイベント 朝霧太鼓、ジャズ演奏 (8月27日) ・リサイクルフリーマーケット 参加者 約1,000人 (10月29日) ・リサイクルフリーマーケット 参加者 約1,200人 (3月18日)		市から業者委託により事業を実施。 ・バーベキューサイト運営 (7月30日~10月31日) ・大蔵海岸砂浜オープニングセレモニー 参加者 約500人 (9月17日) ・ミニコンサート&砂浜イベント 参加者 約2,000人 (9月18日、19日) ・ニュースポーツイベント 参加者 約3,500人 (10月8日~10月10日) ・フリーマーケット 参加者 約500人 (10月29日) ・ビーチサッカー 参加者 約2,000人 (10月30日) ※大蔵海岸安全対策工事及び野鳥産卵により、砂浜を閉鎖していたため、海水浴場は開設できなかった
④ その他の業務	・明石市・国土交通省と合同砂浜点検 4月19日、6月26日、10月30日、1月30日		・明石市・国土交通省と合同砂浜点検 10月6日、1月24日
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 施設利用状況	<駐車場の利用状況> ・利用台数 105,184台 <海水浴場の利用状況> ・利用者数 47,870人		<駐車場の利用状況> ・利用台数 118,643台 <海水浴場> ・海水浴場は開設できなかった。
② その他の利用状況	・フライングディスク大会 (6月11日、10月29日) ・明石市長杯関西大学ビーチバレー男女選手権大会 (7月8日、9日)		

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	指定管理者による研修 ・指定管理業務について 2回実施(3月、4月) ・安全の取り組みについて 1回実施(4月) ・個人情報保護について 1回実施(4月) 明石市職員による研修 ・安全、安心の取り組みについて 2回実施(6月、1月)	・大蔵海岸管理マニュアルに基づき、内部研修を行った。 ・農薬取扱いなど、外部研修に派遣した。	
②個人情報保護の対応状況	・マニュアルを作成して4月に研修を実施し、取扱いについて徹底を図った。	・個人情報保護条例に基づき、取扱いについて徹底を図った。	
③情報公開の実施状況	・公開請求等はない。	・公開請求等はない。	
④緊急時等への対応状況	・大蔵海岸管理マニュアルに基づき安全管理に努めたほか、安全点検リスト及び危機管理マニュアルを作成し、4月に業務従事者への研修を実施した。	・大蔵海岸管理マニュアルに基づき安全管理に努めた。	
⑤その他			
所管課コメント	・勤務のローテーションを効率的に行うことで、年間を通じて業務を実施し、利用者の便宜を図り、施設の維持管理を行ったが、ローテーションにより常駐職員が少ないときには、十分な対応が取れなかったこともあった。 ・自主事業については、利用者の満足度及び利用率の向上を図るため、計画的な実施、内容の充実を指導した。定着しつつある催物もあるが、不十分なところもあり、改善が必要と考える。 ・状況把握を円滑かつ的確に行うため、速やかな情報伝達、きめ細かな情報収集の徹底を指導してきた。改善はみられるが十分とはいえないため、指導を続けている。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 114,086千円 指定管理料 110,998千円 自動販売機手数料 3,088千円	・支出実績 114,086千円 人件費 30,981千円 管理費 58,573千円 一般経費 20,195千円 事業費 4,337千円	・平成17年度実績 114,460千円 人件費 40,302千円 管理費 58,148千円 一般経費 16,010千円
	②使用料等の収入状況	・駐車場収入 23,780千円		・駐車場収入 16,696千円
所管課コメント		・収支状況については、自動販売機売上が見込額より少なかったが、適正に処理されている。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>収支状況は適正であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>利用者アンケートの結果や、自主事業の実施状況から、催物の計画的な開催や内容の充実により、利用者の満足度及び利用率の向上を図るよう改善の必要がある。</p> <p>平成18年度においては概ね適正な管理運営がなされていると判断するが、今後より一層、安心して安全に利用できるよう、またサービス向上をめざして、管理・運営の継続的な改善を求めていくとともに、市としても指導、監督に努める。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価		総合評価	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果を項目ごと個別にみていくと、催物の満足度は他の項目と比較して低いが、アンケート全体で見ると高い・低いどちらともいえない結果となっている。また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。</p> <p>事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などが当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。</p> <p>収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、また、積極的に改善指導等が必要とまではいえないことから、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。なお、施設の利用状況において、海水浴場の利用者数が伸び悩んでおり、今後は利用者数の増に向けて広報活動や集客イベントの充実などに努めることが望まれる。</p>
顧客満足度	B	B	
事業達成度	B		
収支状況	B		

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石駅前立体駐車場
所管課	土木部交通政策室放置自転車対策課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	MHIジェネラルサービス・三菱重工パークینگグループ	委託(明石市都市施設公社)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・正社員 1名 ・正社員以外 9名 (シルバー人材センター 7名、清掃員 2名) <li style="text-align: center;">合計 10名 	<ul style="list-style-type: none"> 嘱託職員 2.7名 臨時職員 1.4名 (シルバー人材センター 7名、清掃員 2名)

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <利用者アンケート(H18年10月実施)> ・駐車場利用者対象(回答数46) 	/
②アンケート調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・・・満足62.2% 普通37.8%不満0% ・施設の使いやすさ・・・満足73.9% 普通23.9%不満2.2% ・館内環境・・・満足58.7% 普通41.3%不満0% ・全体満足度・・・満足71.1% 普通28.9%不満0% 	/
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・定期券を日曜、祝日も利用できるようにしてほしい。 ・料金を下げてほしい。 	/
所管課コメント	<p>アンケート結果から、事業内容や職員の対応、及び全体的満足度において概ね良好な回答を得ているが、今後、レベル低下をきたすことなく、さらに顧客満足度が増すよう、職員の接遇研修等の取り組みが必要である。</p>	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間、利用料金等、前年同様、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた運営管理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間、利用料金等、前年同様、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた運営管理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間、利用料金等、前年同様、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた駐車場の運営管理
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者による日常点検を実施し、法定点検・月例点検は専門業者によりの確に実施した。 ・修繕業務については、市との連絡を密にし、実施遂行している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者による日常点検を実施し、法定点検・月例点検は専門業者によりの確に実施した。 ・修繕業務については、市との連絡を密にし、実施遂行している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者による日常点検を実施し、法定点検・月例点検は専門業者によりの確に実施した。 ・修繕業務については、市との連絡を密にし、実施遂行している。
③自主事業			
④その他の業務			
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用状況 利用台数 188,356台 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用状況 利用台数 184,688台
②その他の利用状況			

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 従業員研修計画を策定 接客マナー、コンプライアンス研修等を実施 	施設安全管理マニュアルに基づき説明。	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報マニュアルに基づく説明 	個人情報保護条例に基づき説明。	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 公開請求等はない。 	市による対応	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアルの作成 緊急連絡体制の構築 	緊急時の連絡網に基づく対応指示	
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ホームページを開設し、明石駅前立体駐車場の利用促進に努めている。 従事職員に対する接客マナー研修が計画実施されており、顧客満足度向上に努めている。 		
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 年中無休の業務を特にトラブルなく適正に遂行し、指定管理業務の初年度の役割を誠実に果たしている。 引き続き適正な業務運営、維持管理業務の実施を求めている。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 29,554千円 指定管理料 29,554千円	・支出実績 29,554千円 人件費 4,694千円 管理費等 24,860千円	委託料 36,449千円 人件費 13,669 委託費(シルバー等含む) 14,012 管理費 8,768
	②使用料等の収入状況	・使用料収入 99,712千円		使用料収入 102,536千円
所管課コメント		・収支状況については適正に処理されている。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>適正な管理に努め、利用者アンケートの顧客満足度も良好な評価を得ている。また、明石駅前周辺の放置自転車対策の適正実施に向けた駐輪スペース増設についても、当駐車場を一部転用する計画に積極的な受入れ、協力の姿勢を示した。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。今後とも、市の責任において適正且つ必要な指導、監督に努め、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報・営業活動などの取組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。</p> <p>事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとはまではいえない。</p> <p>収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。なお、利用台数と較べて利用者アンケート調査の回答数が少ないため、顧客満足度の測定精度を高めるため、回答数を増やすよう努められたい。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石駅自転車駐車場
所管課	土木部交通政策室放置自転車対策課

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者		神戸中央不動産事業協同組合	委託(明石市都市施設公社)
②事業期間		平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制		・正社員以外 (臨時社員4名、シルバー人材センター8名、警備員2名)合計14名	嘱託職員3.3名、臨時職員0.6名 シルバー人材センター8名 警備員2名 合計13.9名

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況		<利用者アンケート(H19.3月実施)> ・駐輪場利用者対象(回答数75)	/
②アンケート調査の結果		・職員の対応・・・満足76.0% 普通24.0%不満0% ・施設の使いやすさ・・・満足9.30% 普通60.0%不満30.7% ・館内環境・・・満足14.7% 普通61.3%不満24.0% ・全体満足度・・・満足24.0% 普通60.0%不満16.0%	/
③利用者からの主な苦情とその対応等		・構造上の不便さ(スロープ、2段ラック等)に対する苦情については、管理員が補助する等の対応で、利用者に理解を得られるように努めている。	/
所管課コメント		施設の老朽化等により、「使いやすさ」、「館内環境」への不満は高めながら、「職員の対応」に対する不満がなく、全体的満足度における不満割合の緩和に寄与している。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①運營業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回設備担当者により巡回点検を実施し、ベルトコンベアは専門業者にて2か月に1回の点検実施をしており、不具合箇所の部品を交換した。 ・年2回消防設備の機能点検を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回設備担当者により巡回点検を実施し、ベルトコンベアは専門業者にて2か月に1回の点検実施をしており、不具合箇所の部品を交換した。 ・年2回消防設備の機能点検を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回設備担当者により巡回点検を実施し、ベルトコンベアは専門業者にて2か月に1回の点検実施をしており、不具合箇所の部品を交換した。 ・年2回消防設備の機能点検を実施した。
③自主事業			
④その他の業務			
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期) 358台 平均利用率100% 原付:(一時) 68台 平均利用率173% 自転車:(定期)1317台 平均利用率 86% 自転車:(一時) 193台 平均利用率 70% 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期) 358台 平均利用率100% 原付:(一時) 68台 平均利用率173% 自転車:(定期)1317台 平均利用率 86% 自転車:(一時) 193台 平均利用率 70% 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期)平均利用率100% 原付:(一時)平均利用率152% 自転車:(定期)平均利用率 90% 自転車:(一時)平均利用率 61%
②その他の利用状況			

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応マニュアルに基づく説明。 ・人員削減もあり、実務含め業務改善を行う(管理員の意見聞き合わせにて) 	施設安全管理マニュアルに基づき説明。	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報マニュアルに基づく説明 	個人情報保護条例に基づき説明。	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求等はない。 	市による対応	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制網を配布し、連絡網及びマニュアルの説明をおこなった。 ・緊急発生なく無事業務こなせた。 	緊急時の連絡網に基づく対応指示	
⑤その他			
所管課コメント	市の放置自転車対策と密接に関わり、平成18年度からの明石駅周辺地区における市の取り組み強化に伴って、増加した苦情や不正利用に適切に対応しながら、当自転車駐車場の適正な管理運営が行なわれた。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 32,939千円 指定管理料 32,939千円	・支出実績 32,939千円 人件費 15,824千円 管理費等 17,115千円	委託料: 36,770千円 人件費: 12,553千円 委託費(シルバー等含む): 19,846千円 管理費: 4,371千円
	②使用料等の収入状況	使用料収入 51,957千円		・使用料収入 50,459千円
所管課コメント		・ 収支状況については、適正に処理され、収入状況もやや好転している。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	適正な管理に努めながら使用料収入は向上し、顧客満足向上への努力もはらわれている。 以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。 今後とも、市の責任において適正且つ必要な指導、監督に努め、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報・営業活動などの取組みを求めていく。

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価		総合評価	
顧客満足度	B	B	顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。 事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に指摘すべき事項は見受けられず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。 収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。 以上から総合評価Bとした。
事業達成度	B		
収支状況	B		

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	西明石駅自転車駐車場
所管課	土木部交通政策室放置自転車対策課

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者		神戸中央不動産事業協同組合	委託(明石市都市施設公社)
②事業期間		平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制		<ul style="list-style-type: none"> ・正社員5人 ・正社員以外4人(シルバー人材センター4人) ・合計9人 	<ul style="list-style-type: none"> 嘱託職員 7名 その他 1名 合計 8名

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況		<p><利用者アンケート(H19.3月実施)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場利用者対象(回答数49) 	/
②アンケート調査の結果		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・・・満足57.1% 普通39.80%不満2.1% ・施設の使いやすさ・・・満足42.9% 普通43.9%不満13.2% ・館内環境・・・満足51.0% 普通41.8%不満7.2% ・全体満足度・・・満足49.0% 普通45.9%不満5.1% 	/
③利用者からの主な苦情とその対応等		<ul style="list-style-type: none"> ・新駐輪場の完成によって管理室が移動したため、利用者から不便になったとの申出があったので、券売機付近にインターホン設置し、管理室と連絡が取れるようにした。 ・施設の老朽化による、設備面(サイクルロック、券売機等)に対する苦情が多く、その都度、管理員が個別に対応している。 ・旧館の照明設備において、明るさ及び点灯時期について苦情があったので、設備を改修し、自動点灯するようにした。 	/
所管課コメント		施設面での問題による利用者の不満に対し、管理員の個別対応で補なわれており、職員の対応に対する積極的な努力が認められる。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 条例に基づいた駐輪場の運営管理
② 維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回設備担当者により巡回点検を実施した。 年2回消防設備の機能点検を実施した。 新幹線高架側の鳩の糞対策として、ネットの修繕を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回設備担当者により巡回点検を実施した。 年2回消防設備の機能点検を実施した。 新幹線高架側の鳩の糞対策として、ネットの修繕を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常点検により、不具合箇所の補修を行う。
③ 自主事業			
④ その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> 西明石南町商店街のイベントに参加し、不法駐輪をなくす広報活動を行った。 		
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期) 431台 平均利用率93% 原付:(一時) 54台 平均利用率46% 自転車:(定期)1,481台 平均利用率 73% 自転車:(一時) 146台 平均利用率 63% 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期)平均利用率 90% 原付:(一時)平均利用率 44% 自転車:(定期)平均利用率 77% 自転車:(一時)平均利用率 50% ※回数券利用者カウントしていません 	
② その他の利用状況			

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応マニュアルに基づく説明。 ・人員削減もあり、実務含め業務改善を行う(管理員の意見聞き合わせにて) 	施設安全管理マニュアルに基づき説明。	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報マニュアルに基づく説明 	個人情報保護条例に基づき説明。	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求等はない。 	市による対応	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制網を配布し、連絡網及びマニュアルの説明をおこなった。 ・緊急発生なく無事業務こなせた。 	緊急時の連絡網に基づく対応指示	
⑤その他			
所管課コメント	平成18年4月の新館の増設に際し、現行の委託料の範囲内で工夫、努力しながら運営が行なわれた。市の放置自転車対策と密接に関わり、平成18年度からの西明石駅周辺地区における市の取り組み強化に伴って、増加した苦情や不正利用に対応しながら、当自転車駐車場の適正な管理運営がおこなわれた。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 28,891千円 指定管理料 28,891千円	・支出実績 28,891千円 人件費 23,211千円 管理費等 5,680千円	委託料: 29,697千円 人件費: 25,824千円 委託費(シルバー等含む): 893千円 管理費: 2,980千円
	②使用料等の収入状況	使用料収入 47,170千円		・使用料収入 37,061千円
所管課コメント		・ 収支状況については適正に処理され、施設の増設もあるが、収入が大幅に増加した。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	施設管理経費の削減に努めながら使用料収入は大幅に向上し、顧客満足度に対する努力も評価できる。 以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。 今後とも、市の責任において適正且つ必要な指導、監督に努め、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報・営業活動などの取組みを求めていく。

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。</p> <p>事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に指摘すべき事項は見受けられず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。</p> <p>収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	石ヶ谷公園
所管課	都市整備部公園課

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者		株式会社 ホープ	委託(明石市緑化公園協会)
②事業期間		平成18年4月1日～平成19年3月31日	
③管理体制		<ul style="list-style-type: none"> ・契約社員12人 (指定管理業務のために新規雇用された社員) 	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員4人 ・正規職員以外10人 (嘱託職員3人、臨時職員7人) ・合計14人

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																			
①アンケート調査の実施状況		<p><貸館利用者アンケート(6月実施)> 6/1～6/15</p> <p>・スポーツ教室受講者、スポーツ開放参加者、クラブ等の利用者、大会の役員及び競技選手に、附属設備、利用時間、自主事業(スポーツ教室、スポーツ開放)、来館手段等について、アンケートを実施。設問数18問。回答数689枚。</p> <p><貸館利用者アンケート(2月実施)> 2/21～2/25 回答数479枚。</p>																																				
②アンケート調査の結果		<p><貸館利用者アンケート(6月実施)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・附属設備…食堂の再開希望27.6% …その他(売店・コンビニ、トレーニングルーム)などを希望 ・利用(開館・閉館)時間…今のままでよい78.7% ・自主事業 スポーツ教室…卓球、ヨガ、バスケなど希望 スポーツ開放…卓球、バスケ、バレーボールなど希望 教室の定員…今のままでよい87.1% ・交通手段…車87.5%、バイク・自転車9.6%、バス2.5% ・利用者状況…市内71.2%、近隣市町23.7% 30代33.9%、40代19.9%、20代16.1% <p><貸館利用者アンケート(2月実施)> 接客対応について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">質問項目</th> <th style="width: 10%;">大変良い</th> <th style="width: 10%;">良い</th> <th style="width: 10%;">普通</th> <th style="width: 10%;">悪い</th> <th style="width: 10%;">大変悪い</th> <th style="width: 10%;">回答なし</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>窓口対応</td> <td style="text-align: center;">21.9%</td> <td style="text-align: center;">48.2%</td> <td style="text-align: center;">27.8%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">1.7%</td> </tr> <tr> <td>言葉遣い</td> <td style="text-align: center;">20.4%</td> <td style="text-align: center;">52.2%</td> <td style="text-align: center;">25.3%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">1.7%</td> </tr> <tr> <td>教室・開放スタッフ対応</td> <td style="text-align: center;">18.0%</td> <td style="text-align: center;">48.2%</td> <td style="text-align: center;">25.3%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">8.3%</td> </tr> <tr> <td>大会運営支援スタッフ対応</td> <td style="text-align: center;">24.8%</td> <td style="text-align: center;">47.4%</td> <td style="text-align: center;">23.0%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">4.6%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答なし	窓口対応	21.9%	48.2%	27.8%	0.4%	0.0%	1.7%	言葉遣い	20.4%	52.2%	25.3%	0.4%	0.0%	1.7%	教室・開放スタッフ対応	18.0%	48.2%	25.3%	0.2%	0.0%	8.3%	大会運営支援スタッフ対応	24.8%	47.4%	23.0%	0.2%	0.0%	4.6%	
質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答なし																																
窓口対応	21.9%	48.2%	27.8%	0.4%	0.0%	1.7%																																
言葉遣い	20.4%	52.2%	25.3%	0.4%	0.0%	1.7%																																
教室・開放スタッフ対応	18.0%	48.2%	25.3%	0.2%	0.0%	8.3%																																
大会運営支援スタッフ対応	24.8%	47.4%	23.0%	0.2%	0.0%	4.6%																																

	利用状況について	
	年 齢	20代 5.9% 30代 33.7% 40代 37.1% 50代 15.7% 60代 7.4% 70代 0.2%
	性 別	男 9.5% 女 90.5%
	住 ま い	高丘 9.9% 大久保(高丘を除く) 28.7% 魚住 11.3% 二見 9.6% 市内(東部) 25.6% 市外 14.9%
	スポーツ利用 頻度	(週当たり) 1日 26.4% 2日 29.7% 3日 21.7% 4日 11.3% 5日 5.9% 6日 2.5% 7日 1.7% 月1回 0.4% 月2回 0.4%
	交通手段	自動車 93.4% バイク・自転車 5.7% バス 0.3% その他 0.6%
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・中央体育会館では特いない。 ・公園部分では、多目的広場外周囲路の損傷について要望があったので改修した。 ・レストラン・売店などの設置要望があり、旧レストランの場所に軽食の自販機コーナーを設けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会館部分には特いない。 ・公園部分では、芝生広場でのゴルフ練習への苦情があった。ゴルフ禁止の看板を設置し啓蒙した。
所管課コメント	<p>・アンケート結果から、窓口職員やスタッフの対応に、約7割の人が大変良い・良いと答えており、実施事業の充実や接客対応の向上が図られているものと思われます。しかしながら、利用者のニーズは常に高まり、多様化するものであり、さらに利用満足度の向上を図るようにはしなければならないと考えます。</p>	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績			平成17年度(前年度)実施結果			
①運営業務	<p><休館日、開館時間></p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日 毎週月曜日及び第3火曜日(ただし休日に当たるときは開館) ・開館時間 午前9時から午後9時 ・公園部分は常時開放 				同 左			
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が直営で行なうほか、会館部分の維持管理メンテナンスは山陽アメニティ、公園部分の維持管理は神姫環境サービスに委託し、専門的な管理点検を実施し、修繕や改修を行いました。 ・快適な環境で、国体関係者が利用できるようボイラー施設の修繕・エントランス部等の改修を行いました。 				<ul style="list-style-type: none"> ・会館部分は緑化公園協会スポーツ施設課が管理。清掃、機器管理、警備等は業者に委託。公園部分は、公園協会公園管理課が管理嘱託。職員・シルバー各2名が駐在。大規模剪定などは高丘西事務所との合同作業を行ってきました。 			
③自主事業	<p>事業計画どおりスポーツ教室・スポーツ開放を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> 卓球教室 164人 幼児体操教室 133人 わくわくスポーツ教室 84人 すこやか健康体操教室 161人 フィットネスダンス教室 70人 バレーボール教室 71人 親子ふれあい教室 112人 キラキラボディ教室 31人(新設) <p style="text-align: right;">合計 826人</p> <p>※ 利用者が2割増になりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バレーボール、バドミントン、卓球 				<p>スポーツ教室・スポーツ開放を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> 卓球教室 161人 幼児体操教室 117人 わくわくスポーツ教室 66人 すこやか健康体操教室 167人 フィットネスダンス教室 70人 バレーボール教室 58人 親子ふれあい教室 50人 <p style="text-align: right;">合計 689人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バレーボール、バドミントン、卓球 			
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・休止状態にあった利便施設(レストラン)を自販機コーナーとして開設(3月22日開設) 				/			
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績			平成17年度(前年度)実施結果			
①施設利用状況	<明石中央体育会館の利用状況>				<明石中央体育会館の利用状況>			
		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)
	第1競技場	65,309	75.6	1,324	第1競技場	59,484	69.3	1,226
	第2競技場	28,306	80.7	1,077	第2競技場	27,438	78.3	1,069
	会議室	5,083	11.0	153	会議室	4,516	9.6	122
	計	98,698	—	2,554	計	91,438	—	2,417
②その他の利用状況				/				

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員(年2回)を対象に、スポーツ指導者としての知識・技術向上、及びサービス・マナーアップのため順次派遣し、研修を受講させた。さらに19年度から導入するトレーニングマシンの使用にあたり、12月にトレーニング指導士養成講習を受講させた。また6月16日には消防訓練を実施した。 ・環境安全衛生委員会やCS推進委員会など6つの委員会を9月に立ち上げ、実効性を高めるとともに人材育成を図るなど活動を続けている。 ・農業センター跡地について、平成19年度より管理区域に加え、利用方法を検討中である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部研修及び各種派遣研修の実施 	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令を遵守し、指定管理者としての責任を果たすよう、内部研修(4月)で周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例に基づき対応 	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市の情報公開条例の周知徹底を図るとともに、これに準じて適切な情報管理に努めている。 ・公開請求なし 	<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求なし 	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルの作成を行い、緊急連絡網を組織し、職員に徹底を図っている。 ・消防訓練を6月16日に実施した。 		
⑤その他			
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・健康をテーマとしたニーズに対応するため、競技場利用で新しい教室の開設をしたり、会館2階スペースの利用で、トレーニングマシンの導入計画を進めました。また、会議室の利用についても「子供への絵本読み聞かせ教室」の開設をしたり、地元サークルなどの利用を促すなど利用率アップが図られた。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 133,756千円 指定管理料 125,194千円 自主事業 6,816千円 その他 1,746千円	・支出実績 133,756千円 人件費 46,894千円 管理費 58,941千円 その他 27,921千円	145,172千円
	②使用料等の収入状況	・使用料収入 10,597千円 国体開催などの公共利用が多かったため、昨年度と比べ減収である。		・使用料収入 10,769千円
所管課コメント		<p>・収支状況については、適正に処理されている。ただ、利用率のアップについては利用者のニーズをさらに反映させた事業計画が望まれる。</p> <p>・年々老朽化する施設(設備)の補修には高額な経費がかかり、計画的な実施が必要であるため、市と指定管理者で協議を行い、修繕計画を策定しなければならない。</p>		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>・利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、利用者の声を反映しようと新しい取組みも積極的に行われており、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修の実施や安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービス向上のため、今後も良好な管理・運営の継続と、有効な広報・アンケート実施などの取組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の外部評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	A	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度は高く、その実施方法も利用者へ呼びかけ・手渡しするなど回収増にむけての努力をしている。そして、利用者からの要望・苦情等への適切な対応やそれらの受付に対する工夫も見受けられる。また、利用者の満足度向上のためにそのアンケート結果へ分析を加えていることやスタッフの接客対応向上に努めていることなどから市民サービスの向上が図られており、これらの点は評価できる。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。</p> <p>事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されていることに加え、自主事業に意欲的に取り組んでいる点は評価でき、自主事業や施設の利用状況においても前年度と比較して利用者数などが伸びている。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。</p> <p>収支状況に関しては、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Aとした。</p>
事業達成度	A	
収支状況	B	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石海浜公園及び魚住北公園
所管課	都市整備部公園課

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者		株式会社 サンアメニティ	委託(明石市緑化公園協会)
②事業期間		平成18年4月1日～平成19年3月31日	
③管理体制		<ul style="list-style-type: none"> ・正社員1人 プール運営体制 ・契約社員2人 責任者1人(正社員) ・パート社員5人 プールプレーヤ(水質管理)1人(契約社員) ・合計8人 監視員:平日8人・土日祝日12人 (いずれも交代要員1人含む)(パート) 看護師1人、受付1人(パート) 	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員2人 ・正規職員以外9人 (嘱託職員6人、臨時職員3人) ・合計11人

2 顧客満足度

		平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況		・10月に明石海浜公園の屋内競技場にアンケートボックスを設置し、貸館利用者アンケートを実施(設問数13、回答数20)、12月には魚住北公園の事務所にも設置しアンケート調査を実施(明石海浜 回答数24、魚住北 回答数35)した。				
		<貸館利用者アンケート> ・利用者満足度 明石海浜公園				
	質問項目	良い・満足	どちらともいえない	悪い・不満足		
	全体	79.2% (85.0%)	20.8% (15.0%)	0.0% (0.0%)		
	職員の対応	100.0% (100.0%)	0.0% (0.0%)	0.0% (0.0%)		
	施設の使いやすさ	66.6% (70.0%)	29.2% (30.0%)	4.2% (0.0%)		
	館内環境	58.3% (60.0%)	41.7% (40.0%)	0.0% (0.0%)		
	※ ()内は10月実施結果					

②アンケート調査の結果	魚住北公園			
	質問項目	良い・満足	どちらともいえない	悪い・不満足
	全体	77.1%	22.9%	0.0%
	職員の対応	85.7%	14.3%	0.0%
	施設の使いやすさ	88.6%	8.6%	2.8%
	館内環境	68.6%	31.4%	0.0%
	・利用状況 明石海浜公園			
	年齢	20代以下 8.3% 30代 45.9% 40代 20.8% 50代 20.8% 60代以上 4.2%		
	性別	男 25.0% 女 75.0%		
	住まい	市内 87.5% 市外 12.5%		
	魚住北公園			
	年齢	20代以下 22.9% 30代 34.3% 40代 22.9% 50代 17.1% 60代以上 2.8%		
	性別	男 25.7% 女 74.3%		
	住まい	市内 94.3% 市外 5.7%		
③利用者からの主な苦情とその対応等	・利用者が公園隣接地にごみを捨てる。その放置されたごみから小火が発生したという苦情があった。利用者には申込時の注意喚起をするとともに、注意看板を設置した。			
所管課コメント	・アンケート結果から、全体の満足度として8割近い評価を得た。職員の応対等に関しては良い反面、それに比べ施設の環境面での満足度が低くなっている。施設の老朽化も一因とも考えられるが、利用者の意見を聞きながら快適な環境づくりに努力してもらいたい。そのためにも積極的なアンケートの実施が望まれる。			

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果			
①運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間 午前9時から午後9時(照明施設のない所は別途)プール営業期間7月1日から8月31日 ・休館日 毎週月曜日及び第3火曜日(ただし休日に当たるときは開館) ・公園部分は常時開放 	同				左			
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が直営で行なうほか、公園内清掃、グラウンド整備業務等はシルバー人材センターを活用しています。他市の流水プールの事故時には、排水口の点検を直ちに行い安全確認するなど、迅速な安全対応がなされました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・有料施設部分は緑化公園協会スポーツ施設課が担当した。機械施設の維持管理・プールの運営等は業者委託を行い、安全・安心な施設運営を行った。 							
③自主事業	事業計画どおりスポーツ教室・スポーツ開放を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> テニス教室開催 <ul style="list-style-type: none"> 明石海浜 4期開催 計109人参加 魚住北 4期開催 計 55人参加 ヨガ教室開催 <ul style="list-style-type: none"> 明石海浜 10人参加 ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バドミントン81人、卓球13人 	スポーツ教室・スポーツ開放を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> テニス教室開催 <ul style="list-style-type: none"> 明石海浜 2期開催 計63人参加 ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バドミントン、卓球 							
④その他の業務									
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果			
①施設利用状況	<明石海浜公園の利用状況>				<明石海浜公園の利用状況>				
		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)	
	テニスコート	12,203	30.8	1,074	テニスコート	12,580	31.0	1,070	
	運動場	32,974	41.3	284	運動場	38,516	43.0	312	
	臨時球技場	18,667	41.4	291	臨時球技場	19,318	39.6	269	
	屋内競技場	9,893	44	629	屋内競技場	12,229	47.7	618	
	会議室	676	3.5	49	会議室	498	3.9	42	
	プール	18,927	—	—	プール	19,883	—	—	
	計	93,340	—	2,327	計	103,024	—	2,311	

	<魚住北公園の利用状況>				<魚住北公園の利用状況>				
		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)	
		テニスコート	6,925	35.5	1,218	テニスコート	3,917	24.6	739
		多目的広場	9,886	44.3	318	多目的広場	9,180	40.4	260
		計	16,811	—	1,536	計	13,097	—	999
②その他の利用状況									
(3) その他	平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果				
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社員研修として、6月26日に市民救命士講習会に参加させた。 また、4月・8月にプールの救助研修を内部で行い、監視員全員に対し監視講習を実施した。 ・他市のプール事故後の対応で、安全の再確認と監視員等スタッフへの指導が、迅速かつ的確に行われ、安全管理体制が整っている。 				<ul style="list-style-type: none"> ・内部研修及び各種派遣研修の実施 				
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに基づいて対応。書類の持ち出し厳禁に努めている。 				<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例に基づき対応 				
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市の情報公開条例の周知徹底を図るとともに、これに準じて適切な情報管理に努めている。 ・公開請求なし 				<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求なし 				
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・事故の際の緊急連絡体制を整備した。 ・プールの吸水口の事故を受けての点検及び対応処置等即時対応ができています。(安全の再確認と監視員等スタッフへの指導が、迅速かつ的確に行われ、安全管理体制が整っている。) 								
⑤その他									
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率アップのため、自主事業の充実や新しい企画の導入などを求める。 ・利用者のニーズに合わせ、開館時間等の柔軟な運用を図ることなどを求める。 								

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 87,007千円 指定管理料 78,276千円 自主事業 5,162千円 その他 3,569千円	・支出実績 87,007千円 人件費 22,817千円 管理費 60,354千円 自主事業費 3,836千円	111,087千円
	②使用料等の収入状況	明石海浜公園 テニスコート 4,619千円 運動場 4,071千円 プール 5,984千円 附帯設備等 12,424千円 臨時球技場 1,039千円 合計 28,137千円 魚住北公園 テニスコート 2,295千円 多目的広場 1,064千円 合計 3,359千円		明石海浜公園 テニスコート 4,512千円 運動場 4,062千円 プール 5,621千円 附帯設備等 12,831千円 臨時球技場 1,019千円 合計 28,045千円 魚住北公園 テニスコート 1,529千円 多目的広場 978千円 合計 2,507千円
所管課コメント		<p>・収支状況については、適正に処理されている。ただ、利用率のアップについては利用者のニーズをさらに反映させた事業計画が望まれる。</p> <p>・年々老朽化する施設(設備)の補修には高額な経費がかかり、計画的な実施が必要であるため、市と指定管理者で協議を行い、修繕計画を策定しなければならない。</p>		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>・利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られているものの、利用者ニーズの把握に積極的な取り組みが必要であり、維持管理事業や自主事業を含めた事業を充実させた事業計画を求めていく。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修を通して安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービス向上のため、今後も良好な管理・運営の継続と、有効な広報・アンケート実施などの取り組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の外部評価(第2次評価)

項目別評価		総合評価	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果だけをみれば、一見、利用者の満足度は高い状況にあるが、回答数の少なさから必ずしも実態を表しているとははいえないと考えられる。また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。</p> <p>事業達成度では、運営業務、維持管理業務及び自主事業などについて、特に指摘すべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されていることから、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。ただし、期待以上の実績が認められなかったため、水準を上回っているとははいえない。</p> <p>収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。なお、利用者アンケート調査の回答数が少なく、その取り組みへの熱意もあまり感じられなかった。顧客満足度の測定精度を高めるため、アンケートの取りかたを工夫するとともに、回答数を増やすよう努められたい。また、適切なアンケート調査の実施について、所管課の指定管理者に対する指導も望まれる。</p>
顧客満足度	B	B	
事業達成度	B		
収支状況	B		

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立図書館等
所管課	教育委員会事務局社会教育室社会教育推進課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	NTTデータ・DHS・NTTファシリティーズ共同事業体	直営
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・フルタイム社員16人 ・フルタイム以外38人(パートタイム社員) ・合計54人 	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員13人 ・正規職員以外28人 (臨時職員18人、嘱託1人、アルバイト9人) ・合計41人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																
①アンケート調査の実施状況	<p><指定管理者による来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者対象として19年3月30日(金)実施回答数660〔下段②の()は18年9月30日(土)実施分:回答数812〕 <p><社会教育推進課による来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者対象として19年5月16日(水)実施回答数380〔下段②の()は18年10月12日(木)実施分:回答数391〕 	/																																
②アンケート調査の結果	<p><指定管理者による来館者アンケート></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">質問項目</th> <th style="text-align: center;">満足</th> <th style="text-align: center;">普通</th> <th style="text-align: center;">不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の応対</td> <td style="text-align: center;">72.2%(67.9%)</td> <td style="text-align: center;">25.1%(30.4%)</td> <td style="text-align: center;">2.0%(1.1%)</td> </tr> <tr> <td>職員の知識</td> <td style="text-align: center;">51.3%(50.3%)</td> <td style="text-align: center;">39.8%(42.4%)</td> <td style="text-align: center;">2.4%(1.8%)</td> </tr> <tr> <td>館内の雰囲気</td> <td style="text-align: center;">63.0%(65.3%)</td> <td style="text-align: center;">31.5%(30.5%)</td> <td style="text-align: center;">4.3%(3.2%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><社会教育推進課による来館者アンケート></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">質問項目</th> <th style="text-align: center;">満足</th> <th style="text-align: center;">普通</th> <th style="text-align: center;">不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の応対</td> <td style="text-align: center;">76.8%(73.9%)</td> <td style="text-align: center;">17.9%(20.2%)</td> <td style="text-align: center;">1.3%(0.5%)</td> </tr> <tr> <td>質問への対応</td> <td style="text-align: center;">63.4%(57.5%)</td> <td style="text-align: center;">28.4%(29.9%)</td> <td style="text-align: center;">0.7%(0.5%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td style="text-align: center;">60.8%(41.9%)</td> <td style="text-align: center;">29.2%(43.9%)</td> <td style="text-align: center;">3.1%(3.3%)</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	満足	普通	不満	職員の応対	72.2%(67.9%)	25.1%(30.4%)	2.0%(1.1%)	職員の知識	51.3%(50.3%)	39.8%(42.4%)	2.4%(1.8%)	館内の雰囲気	63.0%(65.3%)	31.5%(30.5%)	4.3%(3.2%)	質問項目	満足	普通	不満	職員の応対	76.8%(73.9%)	17.9%(20.2%)	1.3%(0.5%)	質問への対応	63.4%(57.5%)	28.4%(29.9%)	0.7%(0.5%)	サービス内容	60.8%(41.9%)	29.2%(43.9%)	3.1%(3.3%)	/
質問項目	満足	普通	不満																															
職員の応対	72.2%(67.9%)	25.1%(30.4%)	2.0%(1.1%)																															
職員の知識	51.3%(50.3%)	39.8%(42.4%)	2.4%(1.8%)																															
館内の雰囲気	63.0%(65.3%)	31.5%(30.5%)	4.3%(3.2%)																															
質問項目	満足	普通	不満																															
職員の応対	76.8%(73.9%)	17.9%(20.2%)	1.3%(0.5%)																															
質問への対応	63.4%(57.5%)	28.4%(29.9%)	0.7%(0.5%)																															
サービス内容	60.8%(41.9%)	29.2%(43.9%)	3.1%(3.3%)																															
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス対応のため職員の技能向上が望まれており、研修機会の増加や内容の充実を図った。 ・館内の室温管理についての要望が多かったことから巡回を強化しきめ細かな室温調整に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来館時(本館)の駐車料金が一回500円は高額であるとの意見が寄せられたが、県立公園の駐車場であるため、県への要望を行った。 ・図書の予約に関する意見が寄せられ、取り扱いについての説明を行った。 																																
所管課コメント	<p>・18年9月実施のアンケート結果と比較して職員の応対については、満足の回答数値が向上しているが、研修や実務経験を通じたさらなる向上を望みたい。また、社会教育推進課の実施したアンケート結果においては、18年10月実施分に比べ、各項目において満足の回答が増加しており改善が認められる。</p>																																	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																							
① 運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間を午前9時30分から午後7時までとし、従来より1時間30分延長した。 ・長期整理期間を10日以内とし、年末年始の休館日を12月29日から翌年1月3日までとするとともに、月曜日・館内整理日の休館日と祝日が重なった場合、従来の翌日休館を廃止し、開館日を拡大した。 ・DVD資料を導入した。 ・子どもの読書の日などの特別イベントやテーマ展示を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間は午前10時から午後6時までだった。 ・長期整理期間は2週間以内の連続した日であり、年末年始の休館日は12月28日から翌年1月4日まででした。また月曜日・館内整理日と祝日が重なった場合は開館し翌日を休館日としていた。 ・排ガス規制に伴い移動図書館車を天然ガス仕様に更新 																																								
② 維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保守点検作業を行う設備担当要員を常駐とした。 ・エレベーターの閉じ込め防止対策として、保守センターへ直接通報するシステムを導入した。 ・計画的な修繕を行うため、当初に建物調査診断を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保守点検作業を行う設備担当職員は常駐しておらず、管理係及び資料係職員が兼務していた。 																																								
③ サービス業務	<ul style="list-style-type: none"> ・図書返却受付場所を、3か所増設して5か所とした。 ・障害者・高齢者等の図書館来館困難者のために、図書宅配サービスを実施した。 ・技術動向と利用者の要望に対応したコンピュータ・システムの検討を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書返却受付場所は、2か所だった。 																																								
④ その他の業務																																										
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																							
① 施設利用状況	<図書利用状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出人数</th> <th>貸出冊数</th> <th>予約件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本館</td> <td>162,136人</td> <td>589,634冊</td> <td>30,930件</td> </tr> <tr> <td>西部館</td> <td>166,763人</td> <td>640,216冊</td> <td>30,248件</td> </tr> <tr> <td>移動図書館</td> <td>14,298人</td> <td>113,665冊</td> <td>11,265件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>343,197人</td> <td>1,343,515冊</td> <td>72,443件</td> </tr> </tbody> </table>		貸出人数	貸出冊数	予約件数	本館	162,136人	589,634冊	30,930件	西部館	166,763人	640,216冊	30,248件	移動図書館	14,298人	113,665冊	11,265件	計	343,197人	1,343,515冊	72,443件	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出人数</th> <th>貸出冊数</th> <th>予約件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>161,469人</td> <td>588,633冊</td> <td>29,051件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>153,948人</td> <td>583,939冊</td> <td>25,532件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>13,740人</td> <td>104,343冊</td> <td>10,920件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>329,157人</td> <td>1,276,915冊</td> <td>65,503件</td> </tr> </tbody> </table>		貸出人数	貸出冊数	予約件数		161,469人	588,633冊	29,051件		153,948人	583,939冊	25,532件		13,740人	104,343冊	10,920件		329,157人	1,276,915冊	65,503件
	貸出人数	貸出冊数	予約件数																																							
本館	162,136人	589,634冊	30,930件																																							
西部館	166,763人	640,216冊	30,248件																																							
移動図書館	14,298人	113,665冊	11,265件																																							
計	343,197人	1,343,515冊	72,443件																																							
	貸出人数	貸出冊数	予約件数																																							
	161,469人	588,633冊	29,051件																																							
	153,948人	583,939冊	25,532件																																							
	13,740人	104,343冊	10,920件																																							
	329,157人	1,276,915冊	65,503件																																							
② その他の利用状況	<宅配サービス利用状況> 125人、1,069冊																																									

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・内部の研修として、レファレンス、選書、展示の仕方、装備、修理、他市の移動図書館見学などを行い、外部の研修として、平成17年度までの各種研究集会に加え、インターネットレファレンス、読み聞かせ、ストーリーテリング、ボランティア養成などの講座に職員を派遣するなど職員の技能向上に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国図書館大会、全国公共図書館サービス部門研究集会、兵庫県図書館協会主催の研究集会、播但図書館連絡協議会主催の研究集会等に参加し図書館サービスの動向の把握を図った。 	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関しては、明石市個人情報保護条例等を遵守するとともに、独自のマニュアルを作成し、9月に全職員を対象に研修を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例に基づき、個人情報の取り扱いを図った。 	
③情報公開の実施状況	<p>市民より寄せられた要望等とその回答を「明石市ホームページ」に掲載し情報公開を図った。 また、「広報あかし」、「図書館ホームページ」をより積極的に利用し図書館の利用案内や行事案内を行った。 指定管理者による図書館の管理・運営について市民への説明を行うため、6月に市民説明会を開催した。</p>	<p>市民より寄せられた要望等とその回答を「明石市ホームページ」に掲載し情報公開を図った。 また、「広報あかし」、「図書館ホームページ」を利用し図書館の利用案内を行った。</p>	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市民救命士講習、消防訓練、AED操作訓練、施設点検を実施し安全の確保に努めた。 また、安全点検リストや安全・危機管理マニュアル等を作成を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市で実施する市民救命士講習に参加するとともに、消防訓練、施設安全点検を実施し安全の確保に努めた。 	
⑤その他			
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の延長や開館日の日数増により、利用機会の拡大が認められる。 ・図書利用状況では西部館の伸びが著しかった。(貸出冊数9.6%増) ・宅配サービスが、貸出冊数について当初予定の最大6冊から15冊に拡大され実施された。 ・館外返却場所も2か所から5か所に増設され、利便性の向上が認められる。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		<ul style="list-style-type: none"> 収入実績 239,889千円 指定管理料 237,960千円 精算返還金(修繕費)△40千円 目的外使用契約料1,679千円 その他 290千円 	<ul style="list-style-type: none"> 支出実績 238,850千円 人件費 99,799千円 物件費 42,127千円 負担金 297千円 修繕費 2,460千円 事務費 27,291千円 管理費 32,425千円 事業費 15,306千円 その他 19,145千円 	<ul style="list-style-type: none"> 決算額 278,769千円 人件費 177,639千円 図書費 40,002千円 負担金 322千円 修繕費 4,955千円 委託料 10,020千円 光熱水費 16,699千円 使用料等 10,004千円 その他 19,128千円
	②使用料等の収入状況	<ul style="list-style-type: none"> 使用料(目的外使用契約手数料、公衆電話委託料、コピー手数料)収入 299千円 		<ul style="list-style-type: none"> コピー手数料収入 254千円
所管課コメント		<ul style="list-style-type: none"> 収支状況については、適正に処理されている。 協定で示された内容以上の資料が購入されている。 		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>顧客満足度ではアンケート結果において概ね高い数値で向上し、良好な結果が得られており、事業達成度でも事業計画どおり新規サービスや利用時間の延長などが実施され、利用者数等も昨年度を上回っている。</p> <p>一方、職員の資質については、向上しているが、実務や職員研修等の積み重ねによる、なお一層の向上が望まれる。</p> <p>収支状況も適正であると認められるとともに、資料購入への努力も見られた。</p> <p>個人情報保護に加え、ほとんどの職員が市民救命士講習を受講するなど、安全面でも適正な取組みがなされている。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	A	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度は高いと思われる。加えて、図書館への来館が困難な利用者向けに宅配サービスを実施するなど利用者の満足度向上のための工夫をしている。また、指定管理者制度へ移行する際、利用者に対し説明会を開催している点も評価できる。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。</p> <p>事業達成度では、運営業務、維持管理業務及びサービス業務などについて、当初の計画どおり実施されている。さらにサービス業務においては、返却ポストを増設するとともに、宅配サービスを実施するなど利用促進に向けた取り組みを進め、市民サービスの向上が図られている。そして、利用状況においても図書の貸出者数や貸出冊数が前年度と比較して増えており、特に西部図書館では大幅な伸びを示している。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。</p> <p>収支状況に関しては、特に指摘すべき問題点は見当たらず、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Aとした。なお、指定管理者事業報告書が的確に作成されている。</p>
事業達成度	A	
収支状況	B	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立高齢者ワークセンター
所管課	福祉部高年福祉課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	社団法人明石市シルバー人材センター	委託(社団法人明石市シルバー人材センター)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	
③管理体制	・プロパー職員 5人 ・正規職員以外 6人 合計 11人	・プロパー職員 5人 ・正規職員以外 6人 合計 11人

2 顧客満足度

	平成18年度	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	〈来所者アンケート(10月～3月実施)〉 ・自主事業受講者等に、施設、職員の対応等についてアンケート実施。設問数12。回答数29。 ・自主事業受講者に内容等についてアンケートを実施。設問数2。回答数42。	実施せず。
②アンケート調査の結果	・施設等へのアンケート 指定管理者への移行 知っている 17.2% 知らない 82.8% 職員の対応 よかった93.1% どちらともいえない 6.9% 施設の使いやすさ 満足41.4% どちらともいえない 41.4% 不満足3.4% 未回答13.8% ・講座内容等のアンケート 毛筆講座 良い 57.2% 普通 42.8% 悪い 0% 剪定講座 良い 61.1% 普通 38.9% 悪い 0% 襖等張替講座 良い 100%	
③利用者からの主な苦情とその対応等	特になし	なし
所管課コメント	・アンケートの結果や、苦情がないことから、自主事業の内容、職員の対応について一定の評価を得ていると考える。	

3 事業達成度

(1) 業務実施状況	平成18年度	平成17年度実施結果
①施設の運営業務	開所時間 8:55～17:40 使用時間 9:30～16:00 休所日の変更なし	使用時間 9:30～16:00 休所日 日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日
②施設の維持管理業務	定期清掃、警備業務、自家用電気工作物保安業務、消防設備等保守点検業務、自動ドア保守点検業務等専門業者に委託	日常清掃、定期清掃、警備業務、自家用電気工作物保安業務、消防設備等保守点検業務、自動ドア保守点検業務等専門業者に委託
③自主事業	1技能研修事業 毛筆筆耕講習会 17人 植木剪定講習会 25人 襖・障子張替講習会 10人 2高齢者就業相談事業 高齢者就業相談 413人	1技能研修事業 毛筆筆耕講習会 15人 襖・障子張替講習会 12人 2高齢者就業相談事業 高齢者就業相談 371人
④その他の業務		
(2) 利用状況	平成18年度	平成17年度実施結果
①施設利用状況	作業室 380回 925人 研修室(1) 64回 764人 研修室(2) 352回 712人 計 796回 2,401人	作業室 384回 869人 研修室(1) 87回 763人 研修室(2) 238回 334人計709回1,966人
②その他の利用状況	なし	なし

(3) その他		平成18年度	平成17年度実施結果
①職員研修の実施状況	・AED実演研修 ・消火活動実演研修 ・安全運転管理者研修 ・安全就業研修		
②個人情報保護の対応状況	明石市個人情報保護条例等の法令等の関係法令を遵守するほか、シルバー人材センターが定める個人情報の保護に関する規程に基き厳正に取り扱っている。	明石市個人情報保護条例等の法令等の関係法令を遵守	
③情報公開の実施状況	・市の情報公開条例の周知徹底を図るとともに、これに準じて適切な情報管理に努めた。 ・公開請求等はない。	公開請求等はない。	
④緊急時等への対応状況	・施設安全管理マニュアルの遵守 ・消防訓練を10月18日に実施	施設安全管理マニュアルの遵守	
⑤その他			
所管課コメント	事業計画どおりに適正な運営が行われている。		

4 事業収支

		平成18年度	平成17年度実施結果																				
①収支状況	・収入実績 指定管理料 1,968 <table style="display: inline-table; vertical-align: top; margin-left: 20px;"> <tr><td>・支出実績</td><td>(単位 千円)</td></tr> <tr><td>人件費</td><td>482</td></tr> <tr><td>事務費</td><td>39</td></tr> <tr><td>管理費</td><td>1,345</td></tr> <tr><td>事業費</td><td>10</td></tr> <tr><td>その他</td><td>94</td></tr> </table>	・支出実績	(単位 千円)	人件費	482	事務費	39	管理費	1,345	事業費	10	その他	94	<table style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr><td>歳出</td><td>需用費</td><td>294</td></tr> <tr><td></td><td>役務費</td><td>43</td></tr> <tr><td></td><td>委託料</td><td>1,760</td></tr> </table>	歳出	需用費	294		役務費	43		委託料	1,760
・支出実績	(単位 千円)																						
人件費	482																						
事務費	39																						
管理費	1,345																						
事業費	10																						
その他	94																						
歳出	需用費	294																					
	役務費	43																					
	委託料	1,760																					
②使用料等の収入状況	0	0																					
所管課コメント	収支状況については、適正に処理されている。																						

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>アンケート等の結果から顧客満足度において、概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、利用回数、利用人数が昨年を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、収支状況については、適正に実施されるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、サービスの向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報活動などの取り組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価	総合評価		
顧客満足度	B	B	顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえないことから、利用者の満足度はふつうと認められる。 事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されていることから、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。 収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。 以上から総合評価Bとした。
事業達成度	B		
収支状況	B		

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立夜間休日急病センター
所管課	保険・健康部健康推進課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	社団法人明石市医師会	委託(社団法人明石市医師会)
②事業期間	平成18年9月1日～平成19年3月31日 ※平成18年4月1日～平成18年8月31日の期間は、業務委託により実施。	同左
③管理体制	<p>【管理部門】 5名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所長(医療法上の管理者)1名、事務長1名、事務員1名、臨時事務員1名、委託事務員1名(月、木、土のみ)を配置 <p>【運営部門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医師2～3名、薬剤師2～4名、看護師3～6名(正規・パート等)、医療事務員2～5名(委託)を配置 <p>※患者数により別途応援</p>	同左

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	急病患者に対する施設であるため、アンケート調査は実施していませんが、待合室に「ご意見箱」を設置し、常に利用者から意見を投函できるようにしている。	同左
②アンケート調査の結果	<p>身障者用の駐車スペースの利用に対する意見 1件</p> <p>受診時のスタッフの対応等に対する意見 4件</p> <p>スタッフの受診対応に対するお礼 4件</p> <p>待ち時間の短縮に対する要望 3件</p> <p>診療の呼び出しの順番に対する意見 1件</p> <p>自動販売機(お菓子専用)を設置してほしいとの意見 1件</p> <p>内科・小児科以外の診療科の受診に対する意見 1件</p>	<p>施設に関する意見 4件</p> <p>受診時のスタッフの対応等に対する意見 4件</p> <p>スタッフの受診対応に対するお礼 2件</p> <p>待ち時間の短縮に対する要望 4件</p> <p>診療の呼び出しの順番に対する意見 2件</p> <p>医師の増員等に対する要望 2件</p>
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間の短縮の要望があったが、ゴールデンウィーク、年末年始などの患者数が多く見込まれる場合、医師等の診療スタッフの増員や受診者が診療状況を把握できるように番号案内表示設置するなど受診環境の改善に努めている。 ・診察対応については、お礼がある一方で苦情もあるため、従事スタッフに周知徹底している。 ・スタッフの患者への診察時の対応に関する苦情については、市及び指定管理者が連携のうえ、対応している。また、投薬の処方等医療に関する苦情については、専門性が高いため、原則、指定管理者で対応し、経過状況等の報告を指定管理者より受けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間については、年末年始等の繁忙期については、診察のスタッフを増員して対応しているが、長時間になる場合があり、患者が診察の状況を把握できるように今年度から受付番号表示の機器を設置し、受診環境の改善に努めた。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・患者数の増加に伴う診療体制について、柔軟に対応している。 ・診察対応については、改善すべき点などがあれば適宜対応するよう引き続き指導・監督を行う。 	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																
①運營業務	<診療業務> <table border="1"> <thead> <tr> <th>診療科</th> <th>診療日</th> <th>診療時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">内科</td> <td>夜間(毎日)</td> <td>午後9時～翌日午前7時</td> </tr> <tr> <td>日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間</td> <td>午前9時～午後6時</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">小児科</td> <td>夜間(毎日)</td> <td>午後9時～午後12時</td> </tr> <tr> <td>日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間</td> <td>午前9時～午後6時</td> </tr> </tbody> </table>		診療科	診療日	診療時間	内科	夜間(毎日)	午後9時～翌日午前7時	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時	小児科	夜間(毎日)	午後9時～午後12時	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時	同左																			
	診療科	診療日	診療時間																																
	内科	夜間(毎日)	午後9時～翌日午前7時																																
		日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時																																
小児科	夜間(毎日)	午後9時～午後12時																																	
	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時																																	
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・業者委託により日常清掃を実施し、受診時の適切な環境を保持した。 ・業者委託による定期点検や明石市と連携した一斉点検等を実施した。 ・警備業務については、指定管理者より警備業者へ委託し、急病センターに職員等が不在の場合、機械警備を実施している。 ・駐車場の車の出入りについて、安全確保の観点からカーブミラーを設置した。その他必要に応じ、施設改修の修繕を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業者委託により日常清掃を実施し、受診の適切な環境を保持した。 ・業者委託による定期点検や明石市と連携した一斉点検等を実施した。 ・警備業務については、指定管理者より警備業者へ委託し、急病センターに職員等が不在の場合、機械警備を実施している。 ・建物に隣接する側溝の周囲に安全性の確保からフェンスを設置した。 ・嘔吐・下痢等の患者に対する汚物処理の対応としてトイレを改修し、汚物流しを追加設置した。 																																	
③自主事業	/																																		
④その他の業務	/																																		
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																
①施設利用状況	<診療状況> ※業務委託期間を含む年間の患者数を計上。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>夜間</th> <th>昼間</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>内科</td> <td>5,062人</td> <td>3,322人</td> <td>8,384人</td> </tr> <tr> <td>小児科</td> <td>5,919人</td> <td>5,272人</td> <td>11,191人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,981人</td> <td>8,594人</td> <td>19,575人</td> </tr> </tbody> </table>			夜間	昼間	計	内科	5,062人	3,322人	8,384人	小児科	5,919人	5,272人	11,191人	計	10,981人	8,594人	19,575人	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>夜間</th> <th>昼間</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>内科</td> <td>5,094人</td> <td>3,192人</td> <td>8,286人</td> </tr> <tr> <td>小児科</td> <td>6,301人</td> <td>5,487人</td> <td>11,788人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>11,395人</td> <td>8,679人</td> <td>20,074人</td> </tr> </tbody> </table>		夜間	昼間	計	内科	5,094人	3,192人	8,286人	小児科	6,301人	5,487人	11,788人	計	11,395人	8,679人	20,074人
		夜間	昼間	計																															
内科	5,062人	3,322人	8,384人																																
小児科	5,919人	5,272人	11,191人																																
計	10,981人	8,594人	19,575人																																
	夜間	昼間	計																																
内科	5,094人	3,192人	8,286人																																
小児科	6,301人	5,487人	11,788人																																
計	11,395人	8,679人	20,074人																																
②その他の利用状況	/																																		

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・医師、薬剤師、看護師及び事務職員等による運営委員会を年6回開催し、診療体制の確認や問題点等の協議、検討を実施している。 ・市で年4回開催した運営協議会において、診療体制等の協議を行い、市との連携を図っている。 ・看護師については、ACLS(救命)の講習を受講している。 	同左	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づき個人情報の適正な管理に必要な措置を講じている。特に個人情報の目的外利用、第三者への提供等を行なうことがないよう、個人情報の適正な管理に必要な措置を講じている。 	同左	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公益法人の業務及び財務に関する資料については、医師会本部事務所に据え置き、閲覧に供することとしている。また、文書管理は、事務処理規程を定め、処理方法、保存年限を定め、適正に行っている。 ・公開請求等はない。 	同左	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応表を作成し、スタッフ間で内容を確認した。 ・消防計画を作成し、消防訓練を実施した。 	同左	
⑤その他			
所管課コメント	<p>・内科・小児科の急病患者的の応急的な診療を行う施設として、平成15年6月より開設された。</p> <p>・明石市医師会は、開設当初から業務委託により管理運営業務を実施し、平成18年9月から指定管理者として継続実施している。</p> <p>・今年度についても約2万人の受診者の診療を行い、急病センター設置以前の日に当番で医療機関が変わる在宅当番医制と比較し、診療場所を定点化したことで、地域住民に対する初期救急医療体制の推進を図っている。</p> <p>・待ち時間の短縮について、受診者よりご意見等があるが、ゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期など患者が多い繁忙期並びに患者が集中する時間帯では、スタッフを増員し、診療体制を確保している。ただし、上記の体制の場合についても、比較的待ち時間が長くなる場合がある。その理由としては、急病でない受診者が一般の診療所と同じような感覚で受診される場合などがあり、市及び指定管理者が連携のうえ継続して、施設利用についての広報活動の充実を図る必要がある。</p> <p>以上のことから、診療体制の整備をし、柔軟な運用を図っているほか、ほぼ事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われている。</p>		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果	
①収支状況		・収入実績 258,777千円 【内訳】 指定管理料 203,049千円 業務委託料 86,651千円 H16年度精算金 58,387千円 H18年度精算返還金 △89,310千円	・支出実績 258,777千円 【内訳】 人件費 17,796千円 事務費 10,690千円 管理費 35,140千円 事業費 186,823千円 その他 8,328千円	・収入実績 316,072千円 【内訳】 業務委託料 230,000千円 H15年度精算金 86,072千円	・支出実績 260,976千円 【内訳】 人件費 18,095千円 事務費 11,227千円 管理費 36,634千円 事業費 181,410千円 その他 13,610千円
	②使用料等の収入状況	・使用料収入 174,863千円 ※業務委託期間を含む。使用料は、市の歳入となる。インフルエンザの流行期の開始が遅かったことにより患者数が減少し、昨年度と比較し、使用料は減収となった。		・使用料収入 210,060千円 ※使用料は、市の歳入となる。	
所管課コメント		・収支状況については、適正に処理されている。			

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>診療について、事故もなく事業計画どおりに適正に実施されている。全国的な傾向として救急医療が可能な小児科医師が不足し、診療体制の維持が困難な中で、医師の確保に尽力している点は特に高く評価している。</p> <p>収支状況については、適正であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面で問題はない。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者である「明石市医師会」による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、診療業務の向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報活動などの取り組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>顧客満足度について、利用者からの意見や要望などに対して適切に対応しているものの、アンケート調査が実施されていないため、その判断が困難であり、満足度が高い・低いどちらともいえないが、苦情の対応状況や医療施設としての特性も踏まえ、利用者の満足度はふつうと認められる。</p> <p>事業達成度では、運営業務、維持管理業務及び診療業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとはまではいえない。</p> <p>収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。なお、この施設が急病者のための施設であるといった理由から利用者アンケートが実施されていないため、当委員会が定めた評価基準を適用すると、顧客満足度について「利用者の満足度が高い」といった判定までには至らないが、この施設の存在が与える安心感などを考慮すれば、市民にとっての満足度は高いとも考えられる。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立休日歯科急病センター 兼障害者等歯科診療所
所管課	保険・健康部 健康推進課(総合福祉センター)

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
	①指定管理者	社団法人 明石市歯科医師会	委託(明石市歯科医師会)
	②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
	③管理体制	【休日歯科診療】 ・歯科医師1～3名、歯科衛生士2～5名、事務員1名 【障害歯科診療】 ・歯科医師3名、歯科衛生士4名、看護師1名、事務員1名 ＊正職員2名(歯科衛生士、事務員)、その他はパート等	【休日歯科診療】 ・歯科医師1～3名、歯科衛生士2～5名、 歯科助手1名 【障害歯科診療】 ・歯科医師3名、歯科衛生士4名、看護師1 名、事務員1名 ＊正職員1名(歯科衛生士)、他はパート等

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
	①アンケート調査の実施状況	・アンケートは、特には実施していないが、窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者に意見がある場合に記入していただくようにしている。	・特になし
	②アンケート調査の結果	/	/
	③利用者からの主な苦情とその対応等	・これまでのところ、ご意見箱への投函はない。	・市政意見箱へ、診療所でのレントゲン撮影写真のかけつけ医への引継ぎについて意見があり明石市より回答済み
	所管課コメント	・特に利用者からの苦情もなく、適正に運営されている。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①運營業務	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 ・日曜・祝日及び年末年始(71日) 午前10時～午後2時まで 【障害歯科診療】 ・毎週水・木曜(休日歯科診療と重なる場合は休日を優先) 午後1時～4時 	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 ・日曜・祝日及び年末年始(71日) 午前10時～午後2時まで 【障害歯科診療】 ・毎週水・木曜(休日歯科診療と重なる場合は休日を優先) 午後1時～4時 	
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・診療機器の維持管理について、歯科衛生士等が診察前および終了時に使用機器等の点検を行い不備があれば専門業者に連絡し、受診者が安全かつ快適に受診できるよう努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・診療機器の維持管理について、歯科衛生士等が診察前および終了時に使用機器等の点検を行い不備があれば専門業者に連絡し、受診者が安全かつ快適に受診できるよう努めた。 	
③自主事業	/	/	
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談： 月曜～金曜 午前10時～12時、午後1時～4時 ・歯科相談： 毎週火曜日 午後1時～2時30分 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談： 月曜～金曜 午前10時～12時、午後1時～4時 ・歯科相談： 毎週火曜日 午後1時～2時30分 	
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 810人(71日) 【障害歯科診療】 1,190人(96日) 	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 771人(71日) 【障害歯科診療】 1,151人(96日) 	
②その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談 148件 ・歯科相談 21件 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談 143件 ・歯科相談 17件 	

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	・医療事故対策として、日常業務の中で研鑽に努めるほか、執務医、歯科衛生士等に7月22日講演会、9月10日、3月11日に実務研修等を実施した。	・医療事故対策として、日常業務の中で研鑽に努めるほか、執務医、歯科衛生士等に4月9日、3月19日に研修等を実施した。	
②個人情報保護の対応状況	・医療関係法令においても個人情報保護に関する規定があり、従前から適正な取扱が行われている。	・医療関係法令においても個人情報保護に関する規定があり、従前から適正な取扱が行われている。	
③情報公開の実施状況	・適切な情報管理に努めている。公開請求等はない。	・適切な情報管理に努めている。公開請求等はない。	
④緊急時等への対応状況	・診察時の緊急時対応表を作成し、5月の運営委員会で伝達。診療所内で執務医、職員等で確認した。	・診察時の緊急時対応表を作成し、5月の運営委員会で伝達。診療所内で執務医、職員等で確認した。 ・福祉センターと合同で消防訓練等を実施した。	
⑤その他	・障害者等歯科診療に関するパンフレットを作成し、市立幼・小・中・養護学校、作業所に配布し、PRに努めた。	・特になし	
所管課コメント	・ほぼ事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われており、特に障害者等診療に関するパンフレットを作成し、PRに努めた結果、障害者歯科診療の利用者が昨年度より増加している点は高く評価される。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果		
①収支状況	【休日歯科診療】	・収入実績 10,738千円 指定管理料 11,000千円 精算返還金 △262千円	【休日歯科診療】	・支出実績 10,738千円 人件費 7,870千円 事務費 62千円 管理費 1,012千円 事業費 1,656千円 その他 138千円	【休日歯科診療】	・収入実績 10,387千円 委託料 10,387千円 ・支出実績 10,387千円
	【障害歯科診療】	・収入実績 32,308千円 指定管理料 33,000千円 精算返還金 △692千円	【障害歯科診療】	・支出実績 32,308千円 人件費 25,655千円 事務費 206千円 管理費 809千円 事業費 5,451千円 その他 187千円	【障害歯科診療】	・収入実績 37,552千円 委託料 32,344千円 備品 5,208千円 ・支出実績 37,552千円
②使用料等の収入状況	・使用料収入 18,269千円 参考 内訳 休日歯科 7,281千円 障害歯科10,988千円 * 使用料は、市の歳入となる。		・使用料収入 19,757千円 参考 内訳 休日歯科 7,571千円 障害歯科12,186千円			
所管課コメント	・収支状況については、指定管理料の範囲で運営されており、適正に処理されている。					

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>休日歯科、障害歯科ともに事故や利用者からの苦情もなく事業計画どおりに適正に実施されている。特に、広報活動や職員研修について、積極的な取り組みがなされている点は高く評価される。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められ、個人情報保護等安全面でも特に問題はない。</p> <p>以上のことから、平成18年度において指定管理者である「明石市歯科医師会」による適正な管理運営がなされていると判断する。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査が実施されていないが、急病者や障害者用の医療施設であるという施設の特性を踏まえ、利用者からの要望・苦情等もないことから、利用者の満足度はふつうと認められる。</p> <p>事業達成度では、運営業務、維持管理業務及び診療業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。</p> <p>収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立産業交流センター 明石市立勤労福祉会館 明石市立中高年齢労働者福祉センター（以下「サンライフ明石」という。）
所管課	産業振興部商工労政課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	財団法人明石市産業振興財団(以下「財団」という。)	産業交流センター委託(明石市産業振興財団)。 勤労福祉会館は市の直営。 サンライフ明石は委託(明石市都市施設公社)。
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・市からの派遣職員6人 ・嘱託職員6人 ・臨時事務員7人 ・臨時体育指導員3人 ・合計22人 	<ul style="list-style-type: none"> ・市からの派遣職員9人 ・嘱託職員9人 ・臨時事務員5人 ・臨時体育指導員3人 ・合計26人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																												
①アンケート調査の実施状況	<p><来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成18年9月1日～15日 ・対象 各施設の入場者(一般利用者) ・質問項目 施設の満足度、職員の対応、今後の利用意向等 ・回答数 454 	未実施																												
②アンケート調査の結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">設問</th> <th style="width: 15%;">選択肢</th> <th style="width: 15%;">産業交流センター</th> <th style="width: 15%;">勤労福祉会館</th> <th style="width: 15%;">サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">施設の満足度</td> <td>満 足</td> <td>48%</td> <td>25%</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>普 通</td> <td>52%</td> <td>64%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職員の対応</td> <td>満 足</td> <td>54%</td> <td>46%</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>普 通</td> <td>46%</td> <td>46%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>今後の利用意向</td> <td>利用したい</td> <td>85%</td> <td>91%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	設問	選択肢	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	施設の満足度	満 足	48%	25%	39%	普 通	52%	64%	55%	職員の対応	満 足	54%	46%	33%	普 通	46%	46%	65%	今後の利用意向	利用したい	85%	91%	98%	/
設問	選択肢	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																										
施設の満足度	満 足	48%	25%	39%																										
	普 通	52%	64%	55%																										
職員の対応	満 足	54%	46%	33%																										
	普 通	46%	46%	65%																										
今後の利用意向	利用したい	85%	91%	98%																										
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情は特になし。 ・要望として、産業交流センターの駐車場料金値下げの要望があり、値下げ等のサービス改善を行った。 ・勤労福祉会館では、施設の老朽化を指摘する声が、少数ではあるがあった。 	苦情等は特になし。																												
所管課コメント	<p>アンケート結果から、施設の満足度や職員の対応に、満足・普通としている者の割合が各80%を超え、今後「利用したい」と答えた者の割合も85%を超えており、顧客満足度を高い水準で維持していると判断できる。今後とも、顧客満足度を高い水準で維持できるよう引き続き努力が必要である。</p>																													

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																															
① 運営業務	<p>【産業交流センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成18年4月1日からの駐車料金値下げ(30分150円→100円)を実施。 ・これに伴う減収分を補うため、駐車場の管理運営を平成19年2月27日から民間会社へ委託。 ・24時間営業、早朝・夜間時間帯の料金値下げ(60分100円時間帯の導入、当日最大800円)を実施。 <p>【勤労福祉会館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館ロビーにBGMを流し、雰囲気を和らげた。 <p>【サンライフ明石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市立図書館の返却ボックスを設置した。 																																	
② 維持管理業務	<p>【3施設共通】</p> <p>職員による施設一斉点検の実施。</p> <p>【勤労福祉会館】</p> <p>屋上防水工事、トレーニング機器の修繕を実施。</p> <p>【サンライフ明石】</p> <p>空調機の修繕を実施。</p>	<p>【3施設共通】</p> <p>ワイヤレスマイク等の貸館用の附属設備の更新を実施。</p> <p>【勤労福祉会館】</p> <p>卓球台、貸館用のイスと機の更新を実施。</p>																																
③ 実施事業	<p>【産業交流センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5項目23事業(うち自主事業は10事業)を実施。 ・主な事業は、金融・経済セミナー(1月20日実施 44名参加)、ライフプランセミナー(2月17日実施 53名参加) <p>【勤労福祉会館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、ヨガ講座(180名参加)、トレーニング講座(91名参加) <p>【サンライフ明石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、保健体操講座(37回実施 延べ2,657名参加)、高齢者体操講座(39回実施 延べ669名参加)、トレーニング講座(173名参加) 	<p>【産業交流センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9の自主事業を実施。 ・主な事業は、経営者養成セミナー(10月20日実施 4名参加) <p>【勤労福祉会館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、トレーニング講座(75名参加) <p>【サンライフ明石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、3級簿記講座(1回実施 延べ14名参加)、トレーニング講座(203名参加)、他に2事業を実施。 																																
④ その他の業務																																		
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																															
① 施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>産業交流センター</th> <th>勤労福祉会館</th> <th>サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>稼働率</td> <td>44%</td> <td>57%</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>使用件数</td> <td>4,094件</td> <td>4,460件</td> <td>3,131件</td> </tr> <tr> <td>使用人数</td> <td>168,426人</td> <td>100,250人</td> <td>49,903人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(稼働率＝使用件数÷使用可能回数)</p>		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	稼働率	44%	57%	67%	使用件数	4,094件	4,460件	3,131件	使用人数	168,426人	100,250人	49,903人	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>産業交流センター</th> <th>勤労福祉会館</th> <th>サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>稼働率</td> <td>44%</td> <td>55%</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>使用件数</td> <td>4,076件</td> <td>4,294件</td> <td>3,123件</td> </tr> <tr> <td>使用人数</td> <td>202,702人</td> <td>103,852人</td> <td>52,245人</td> </tr> </tbody> </table>		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	稼働率	44%	55%	67%	使用件数	4,076件	4,294件	3,123件	使用人数	202,702人	103,852人	52,245人
	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																															
稼働率	44%	57%	67%																															
使用件数	4,094件	4,460件	3,131件																															
使用人数	168,426人	100,250人	49,903人																															
	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																															
稼働率	44%	55%	67%																															
使用件数	4,076件	4,294件	3,123件																															
使用人数	202,702人	103,852人	52,245人																															
② その他の利用状況																																		

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新規採用職員研修(平成18年3月 新年度体制に向けた準備のため) ・市民救命士講習、AED取扱講習への参加(平成18年5月) 		
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務の中で、個人情報の取扱について、職員の守秘義務を徹底した。 		
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・財団のホームページをリニューアルし、寄付行為、計算書類などを公開した。 		
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・安全点検リストや危機管理マニュアルを作成するとともに、毎月1回、これらのリストやマニュアルに基づき安全点検を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全点検リストに基づき、月1回の安全点検を実施。 	
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ・産業交流センターでは、設立当初の目的を果たしたと判断し、OAルームを「子育て支援センターおおくぼ」に改装し、平成19年3月1日からオープンした。 		
所管課コメント	<p>各館の管理運営については、ほぼ事業計画どおり、適正な運営や維持管理及び自主事業が行われている。特に財団の設立目的である「産・官・学」の連携による「発明・特許相談」や「大学・高専の公開講座」など、新規事業の実施は高く評価できる。</p> <p>また、使用件数が増加している点も評価できる。反面、使用人数が平成17年度に比べ減少しているが、この理由は、申請書に基づくカウントから実態調査に基づくカウントに変更したことがあげられる。</p> <p>今後は、広報活動の充実や利用者アンケートの年間実施、企業訪問の更なる強化などにより、利用者ニーズにより合致した対策を施し、使用人数の拡大に努める必要がある。</p>		

4 収支状況

		平成18年度実績					平成17年度(前年度)実施結果			
①収支状況	(単位:千円)							(単位:千円)		
	項目等	3施設 合計	産業交流 センター	勤労福祉 会館	サンライフ 明石	項目	金額			
	収入実績	246,592	146,869	54,373	45,350	使用料収入(貸館等)	77,157			
	うち指定管理料	172,030	90,422	44,675	36,933	次年度分使用料	▲10,812			
	うち精算返還金(指定管理料)	▲7,141	▲1,907	▲3,763	▲1,471	正味使用料収入	66,345			
	うち自主事業	3,911	2,060	232	1,619	市が支出した管理運営事業費(委託料等)	251,478			
	支出実績	239,205	142,761	52,833	43,611	平成17年度中に市へ入金された次年度分使用料(平成18年4月以降の使用申込に対する使用料)は、平成18年4月に償還金として指定管理者へ返還している。				
	うち人件費	107,575	66,371	17,318	23,886					
	収支	7,387	4,108	1,540	1,739					
	②使用料等の収入状況	(単位:千円)								
		3施設 合計	産業交流センター		勤労福祉 会館	サンライフ 明石	産業交流センターでは、駐車料金を値下げしたため、駐車場使用料収入が減少した。			
			うち貸館 部分	うち駐車場 部分						
H18年度		75,804	54,950	45,966	8,984	12,876				7,978
H17年度		66,345	47,408	36,487	10,921	12,536				6,401
増減	9,459	7,542	9,479	▲1,937	340	1,577				
所管課コメント	<p>・収支状況については、指定管理料等の市からの収入が減少している中、各施設ともプラスとなっており、適正に処理されている。</p> <p>・各施設の使用料についても、増収となっており、適正に処理されている。</p> <p>【産業交流センターについての特記事項】</p> <p>駐車料金の値下げに伴う減収があるが、貸館収入は前年を上回り、結果的に増収となっている。なお、駐車場収入については、平成19年2月に締結した民間会社との委託契約により、以後毎月100万円の収入を確保しており、安定収入という点で評価できる。</p>									

5 総合評価

		所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント		<p>顧客満足度では、利用者アンケートにおいて、概ね良好な結果が得られている。</p> <p>事業達成度では、自主事業数や利用件数が昨年度を上回り、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>職員研修の実施、個人情報保護や安全面での対応なども適正に実施されている。</p> <p>事業収支の面もプラスであり、適正に処理されている。</p> <p>以上から、平成18年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、一層の使用人数のアップやサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報活動などの取り組みの強化を求めていく。</p>	

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価		総合評価	
顧客満足度	B	B	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつと認められる。</p> <p>事業達成度では、運営業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとはまではいえない。</p> <p>収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。</p> <p>以上から総合評価Bとした。</p>
事業達成度	B		
収支状況	B		

(総合評価凡例)

A⇒事業計画等に定める水準を上回っている

B⇒事業計画等に定める水準を満たしている

C⇒事業計画等に定める水準を満たしていない(改善指導等が必要)

明石市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館

平成 18 年度

事業報告書

(指定管理者)

神戸新聞・神戸国際会館共同事業体

代表団体:神戸新聞文化財団 理事長 村井顕彦

明石市立市民会館指定管理業務の平成18年度業務が完了しましたので以下のとおり、ご報告いたします。

【報告事項】

1. 総則的な事項.....1
 (指定管理者名・施設名・事業期間・管理体制・職員の勤務状況等)
 ■資料＝組織体制図・職員年間勤務状況.....2～3
2. 顧客満足度に関する事項
 (1)利用者アンケートの実施結果.....4
 (2)利用者の声.....5～10
 (施設設備・館内環境・職員への対応・料金設定・事業内容・付帯設備・施設業務全体)
 (3)顧客満足度自己評価.....10
 ■資料＝明石市民会館・西部市民会館利用者アンケート.....11～19
 ■資料＝自主事業アンケート集約.....20～21
3. 事業達成度に関する事項
 (1)運営業務.....22～23
 (開館日・開館時間、受付案内、料金設定、広報・宣伝)
 ■資料＝開館時間の延長・線上げ使用実績表.....24～25
 ■資料＝休館日開館実績表.....26
 ■資料＝基本使用料割引制度実績&西部楽屋貸出し実績.....27～28
 (2)維持管理業務.....29～30
 ■資料＝市民会館・中崎公会堂・市民ホール施設維持管理一覧.....31～34
 ■資料＝西部市民会館施設維持管理一覧.....35～37
 ■資料＝市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館・工事修繕一覧.....38～39
 (3)貸館業務.....40
 ■資料＝市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館・使用状況データ.....41～43
 (4)自主事業運営業務.....44～45
 ■資料＝自主事業実施結果一覧表・共催事業実施結果一覧表.....46～47
 (5)その他業務.....48～50
 (職員研修、西部市民会館スロープギャラリー展示、しおさい発行業務、
 チケット販売業務、個人情報保護法関連、情報公開関連)
 ■資料＝18年度職員研修実施報告.....51～54
 (6)事業達成度自己評価.....55

4. 収支状況に関する事項	
(1) 事業収支(収入・支出).....	56
(2) 経営指標について.....	56
(3) 収支状況自己評価.....	57
■資料＝18年度収支状況・費目別一覧表.....	58
■資料＝共同事業体人件費内訳一覧.....	59
5. 総合評価(自己評価)	
(1) 評価できる点.....	60
(受付業務、施設管理業務、貸館業務、自主事業、その他業務)	
(2) 課題及びその改善策.....	61
(自主事業入場者数の拡大策、西部市民会館の利用促進、利用者の利便性の向上 新たな広報手段の開拓と既存媒体への情報発信強化、友の会組織の強化と特典充実)	

以 上

1. 総則的な事項

(1) 指定管理者名

神戸新聞・神戸国際会館共同事業体

(2) 施設名

明石市立市民会館・明石市立中崎公会堂・明石市立市民ホール
明石市立西部市民会館

(3) 事業期間

平成18年4月1日～平成19年3月31日

(4) 管理体制(別添、組織体制資料を参照)

共同事業体は(財)神戸新聞文化財団、株式会社神戸新聞社、神戸新聞興産株式会社、株式会社神戸国際会館の4者で構成された。各社の役割分担は、4施設の統括責任者を神戸新聞社が担った。事業企画部門は神戸新聞文化財団、舞台業務を神戸国際会館、総務管理部門を神戸新聞社、施設管理部門を神戸新聞興産が担当した。

共同事業体内の人員構成は、神戸新聞社4名、神戸新聞文化財団1名、神戸新聞興産2名、神戸国際会館6名(うち非常勤2名)、臨時職員6名、委託職員(明石シルバー人材センター5名、清掃8名、設備管理4名、警備1名)37名で運営にあたった。

施設別では市民会館が正職員9名、非常勤2名、臨時職員2名、委託職員9名(清掃5名、設備管理3名、警備1名)、西部市民会館は正職員2名、臨時職員4名、委託職員4名(設備管理1名、清掃3名)、中崎公会堂は委託職員3名、市民ホールが委託職員2名の人員配置となった。

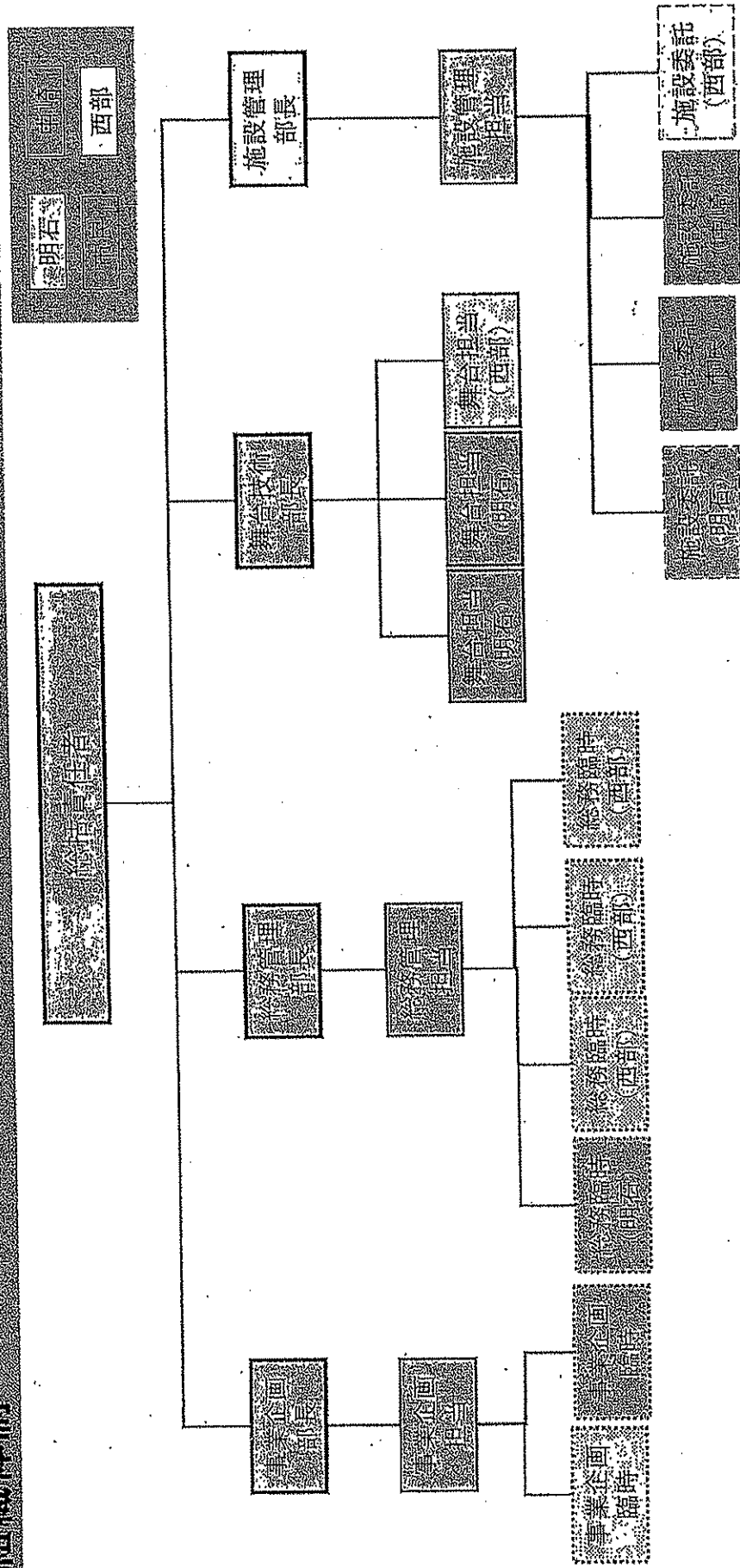
(5) 職員の勤務状況等(別添、職員勤務状況一覧を参照)

共同事業体の勤務体制は、週休2日・年間104日休日取得を前提に、マルチスタッフ化で業務遂行にあたることとした。平成18年度実績を見ると、職員一人あたりの平均勤務日数は261.7日(最大273日)、平均休日取得数102.1日(最少92日)、平均勤務時間外数257.5時間(最大490H)となった。

勤務日数・休日取得数については、第1四半期終了時点で、すでに個人差が広がりつつあり、西部スタッフや舞台応援職員を含めた勤務体制に修正し、一部職員への労働加重を避ける方針で労務管理にあたった。また、休日取得が進まない職員については、四半期ごとの指導・要請で平準化をはかった。

勤務時間外数は、職場による格差が大きく、繁忙期や職种的に代替要員で職務代行できない舞台管理職や事業企画部門にしわ寄せが集まる結果となった。要因としては繁忙期による休日取得の困難さ、自主事業における開催時期の集中、渉外業務の煩雑さなどが重なり、年度の中で解消が困難な結果となった。

組織体制



	明石	市民ホール	中崎	西部	合計
管理職	4	0	0	1	5
職員	5	0	0	1	6
臨時	2	0	0	4	6
合計	11	0	0	6	17
(委託)	9	2	3	4	18

委託先	明石市民会館	市民ホール	中崎公会堂	西部市民会館
		2	3	
	9			
				4

※+非常勤職員(神戸国際会館) 2名

平成18年度 職員勤務状況

平成19年3月31日現在

所属	氏名	勤務日数	勤務時間外数	休日取得数
明石市民会館		259	213	106
		258	312.9	107
		262.5	253.1	102.5
		258	490.2	107
		263	371.5	102
		257	283.3	108
		271.5	354.2	93.5
		268	299.3	97
		260	212.8	105
		251	239.1	114
		259	106.1	106
西部市民会館		268	299.4	97
		263	129.9	102
		273	142	92
		267	337.6	98
		262	245.7	103
		269	87.9	96

2. 顧客満足度に関する事項

神戸新聞・神戸国際会館共同事業体では、指定管理業務の管理・運営にあたり、利用者の施設に関するニーズ、管理・運営面の評価を把握するため、利用者アンケート、自主事業入場者アンケートを実施した。

利用者アンケートは、施設の利用者を対象としたもので、前期は①施設の認知度・利用動機②職員のサービス度③サービスに関する評価基準④利用料金・付帯設備使用料の評価⑤料金評価の理由⑥施設の運営・管理全般に対する改善点、ニーズについて調査した。後期は上記②に加え、施設使用にあたって課題となる点、自主事業への参加経験と事業に対する潜在的なニーズを調査した。

また、アンケートの作成・実施にあたっては、利用者の本音を把握するため、記入者・団体名やフェイスシート項目を除外した。

自主事業参加者アンケートは、指定管理導入後も継続して実施する事業、あるいは類似の事業内容もあり、これまでの参加者データを活かし、継続性を持たすため、調査項目を変更せずに実施した。

(1) 利用者アンケートの実施結果（別添、アンケート集計を参照）

◇市民会館・中崎公会堂・市民ホール

【前期】

- ・実施期間：平成18年4月1日～9月30日
- ・対象施設：明石市立市民会館・中崎公会堂・市民ホール
- ・回答者：上記期間内に対象施設を利用された方
- ・サンプル数：129件
- ・調査結果：別添、集計結果表をご参照ください
- ・調査方法：施設使用后、主催者にて記入提出及び後日送付

【後期】

- ・実施期間：平成18年10月1日～同19年3月31日
- ・対象施設：明石市立市民会館・中崎公会堂・市民ホール
- ・回答者：上記期間内に対象施設を利用された方
- ・サンプル数：80件
- ・調査結果：別添、集計結果表をご参照ください
- ・調査方法：施設使用后、主催者にて記入提出及び後日送付

◇西部市民会館

【前期】

- ・実施期間：平成18年4月1日～9月30日

- ・対象施設：明石市立西部市民会館
- ・回答者：上記期間内に対象施設を利用された方
- ・サンプル数：53件
- ・調査結果：別添、集計結果表をご参照ください
- ・調査方法：施設使用后、主催者にて記入提出及び後日送付

【後期】

- ・実施期間：平成18年10月1日～同19年3月31日
- ・対象施設：明石市立西部市民会館
- ・回答者：上記期間内に対象施設を利用された方
- ・サンプル数：41件
- ・調査結果：別添、集計結果表をご参照ください
- ・調査方法：施設使用后、主催者にて記入提出及び後日送付

(2) 利用者の声

①施設・設備関連

- ・トイレの拡充（女子トイレの数：中崎公会堂、市民会館）
- ・洋式トイレの設置（中崎公会堂、市民会館）
- ・専用脱輪・駐車場の設置（中崎公会堂、市民会館）
- ・床暖房の設置（中崎公会堂）
- ・防虫網戸の設置（中崎公会堂・和室）
- ・自動販売機の設置（中崎公会堂）

②館内環境関連

- ・ホール内の冷暖房の効きが悪い、遅い（市民会館）
- ・トイレが古い、数量が不足（中崎公会堂）

③職員の対応

- ・市民会館・中崎公会堂・市民ホールの前期調査で「とても良い」「良い」が全体の77%、後期調査で79.9%の実績。「普通」が17%～22%。
- ・西部市民会館の前期調査では、「とても良い」「良い」が66%。後期調査でも約70%の実績。「普通」は前期30%、後期31%。
- ・評価基準の中心は、あいさつ・言葉使い、サービスの迅速さ

④料金設定関連

- ・市民会館の基本使用料は、普通が66%、高い18.6%、安い14.7%。主な理由として「他都市の公的施設と比較して」が41.7%、「市内の民間施設と比較」が25.1%。
- ・西部市民会館では、高い48.1%、安い48.1%で拮抗している。主な理由として「他都市と比較して」31%、「ホール自体の使用料」21.8%。

- ・料金が安い (自主事業: ハワイアンクールブリーズ)
 - ・子ども料金の設定が必要ではないか (自主事業: アリスの国の帽子屋・・・)
 - ・安価で良い企画、毎回来ている。今後もぜひ続けて欲しい (自主事業: 名画上映会)
 - ・駐車場料金が安い (自主事業: アンパンマン上映会)
 - ・駐車場の無料サービスが欲しい (自主事業: 正月明石寄席)
 - ・入場料も手ごろ。4千円は安い (自主事業: アロージャズ)
- ※付帯設備の料金関連の意見は別記、⑥付帯設備関連を参照ください

⑤事業内容 (自主事業アンケートより)

■しおさい名画劇場「なごり雪」

- ・映画の内容・挿入音楽に感動 (19件)
- ・映画の画面の暗さ (4件)
- ・冷房が効きすぎ (多数)
- ・施設管理面 (トイレ・清掃がきれい) (3件)
- ・もっと広範な広報を (2件)
- ・音声が悪い
- ・携帯電話や席取りに対する注意をもっと多く (2件)

■鎌田寛講演会

- ・講師の本を読んでどうしても参加したかった
- ・養護学校に呼吸器付きで通っている生徒を見ており命の大切さを改めて知った
- ・実感している一つひとつの言葉が胸を打ちました
- ・再発乳がんにつきあっている57歳です。あきらめず、がんばらないで生きていこうと思いました
- ・人の心、末期がんでも希望を持つことの大切さを教えてもらいました
- ・人と人のつながり、家族のあり方、現代人の反省すべき教えがたくさんあった
- ・冷房が寒かった

■ファミリー映画試写会「ハイジ」

- ・会場もよく、ぜひこんな試写会を多く設けて欲しい (同意見多数)
- ・映画の内容に関するもの (主人公への同情、自然が素晴らしい、声優が素晴らしい、親子で楽しめる映画だった、心洗われる映画だった) (同意見多数)
- ・広報はもう少し早めにして欲しい
- ・幼児にもいろいろな芸術に触れさせたい。幼児向けや幼児対象の催事も欲しい
- ・子ども・大人2名招待のはず、3～4人の入場者がいた。平等に
- ・大人用の試写会も充実して欲しい。行儀の悪い子どもが多い
- ・休日のため、交通機関の本数が少なくたいへん
- ・市民会館の試写会は初めて参加。もっと機会を増やして欲しい

■ハワイアンクールブリーズ

- ・本場のハワイアンを堪能、ハワイに行きたくなった、行きたい (多数)
- ・冷房が効きすぎている (多数)
- ・料金が高い (多数)
- ・待ち時間、休み時間が長い (多数)
- ・座席指定にして欲しい
- ・演奏者の言葉がわからない、通訳を入れて欲しい
- ・充実した時間を過ごせた、心地よい音楽に癒された、疲れが吹き飛んだ
- ・最初から静かすぎた、踊りや歌はもっと明るい方がいい (多数)
- ・プログラムがないコンサートは初めて、信じられない (多数)

■しおさいコンサート「松本幸三ファミリー」

- ・ぬくもりのあるいいコンサートだった、一家で音楽を楽しめるのはうらやましい、もっと聞きたい、情熱的で良かった、出演者の笑顔が少なかった
- ・歌詞が日本語でなく理解できなかった
- ・会場内がとても寒かった
- ・この規模の音楽会であれば、客と出演者が一緒に歌うこともいいのでは
- ・交通の便が悪い
- ・会場内の足場が悪い

■おじやる丸

- ・音の強弱で子どもを楽しませてくれた
- ・垂水区に引っ越したが、明石市民会館のポスターをもっと増やして欲しい
- ・当日指定席は煩わしい、チケット購入時に指定席化を
- ・ミュージカルになって大人も楽しめた
- ・駐車場から会館まで屋根が欲しい
- ・周辺にファーストフード店が欲しい
- ・長い台詞だと聞きにくい、もっと単純で、アクション中心に
- ・夏休みイベントを待っていた、子ども向けの事業をもっとやって欲しい
- ・カメラ撮影している観客が見受けられた、もっと注意して欲しい
- ・色々な会館に行くが、職員の対応が良かった

■不思議の国のアリスの帽子屋さんのお茶の会

- ・ダンスや歌も良かった、舞台の色使いが鮮やかできれいだった
- ・小学生の子どもまで大うけで楽しませてもらった
- ・今回のような公演があればまた来たい
- ・楽しかったがストーリーがもうひとつ理解できなかった
- ・子ども料金の設定が必要ではないか
- ・地元向けPRをもっとして欲しい

■フライブルク市立フィルハーモニー管弦楽団

- ・少人数ながらきれいなハーモニーで良かった
- ・親しみのある名曲ばかりで大いに満足した
- ・休憩時など、演奏者が優しく接してくれて良かった
- ・「赤とんぼ」の演奏には感激した
- ・あんな緊張状態の中で、長時間、気持ちよさそうに演奏していたのに感動
- ・年に一度はこのようにゆったりした気持ちになれる演奏会を実施して欲しい
- ・海外のオーケストラ演奏を近くのホールで聴く機会が増えれば明石の文化レベルも向上すると思う
- ・めったに聴けないリハーサルも開けて感激
- ・いつも大阪に聴きに行っていた。来年もやって欲しい
- ・会場内が暑かった

■しおさい名画上映会

- ・音声が割れているようで聴きづらかった (多数)
- ・安価で良い企画、毎回来ている。今後もぜひ続けて欲しい (多数)
- ・今後も高齢者向けの催事や講演会などに力を入れてほしい (多数)
- ・昔を思い出して若い時代にかえった。毎回、楽しみにしている (多数)
- ・東映時代劇や日活ものなどお願いします
- ・カラー作品も上映して欲しい

■第九演奏会

- ・毎年、楽しみ。今年も感動しました。素晴らしい時間を過ごせました (多数)
- ・パートバランスが悪いが、アルトの方々は年齢層が高いわりに楽しんでいる姿が微笑ましかった。
- ・アンコールをもっとお願いしたかった
- ・関西フィル、指揮者の方、さすがでした。特に、プラスが良かった
- ・しばらくの間、胸に歓喜の歌が残り、心温まる思いでした。
- ・このホールは大音量の演奏時、反響音がある。改良が必要では
- ・2階席前列は撤去しないと1stバイオリンが見えない
- ・当日券を販売していることを事前にもっとPRして欲しい
- ・自分が歌う側から観る側にまわると、新たな感動があります
- ・初めての演奏会で内容がよくわからなかった。司会者 or ナレーションの説明が欲しかった

■アンパンマン上映会

- ・小さい子どもを連れていける映画会が少なく、今後もあれば参加したい
- ・入場時のお菓子配布よりも、幼児が喜ぶパフォーマンスが欲しい
- ・こんなに感動する作品とは思わなかった。大人の私も楽しめた

- ・子ども向けの作品の場合は指定席にして欲しい
- ・社会のルールが楽しく、やさしく子どもにわかってもらえた気がする
- ・館内に子どもの絵を展示しているのが、すごく良かった
- ・駐車場料金が高い
- ・場内が少し寒かった

■新春明石寄席

- ・落語会は最低、年3～4回実施して欲しい
- ・出演者もBIGで、生で、最高に面白かった
- ・会場内が寒かった (多数)
- ・椅子の間隔が狭い。硬くてすわり心地が悪かった (多数)
- ・お題に正月らしい出し物が欲しかった
- ・落語会は大好き、夏休みもやって欲しい
- ・大御所・米朝師匠もぜひ呼んで欲しい、来て欲しい (多数)
- ・駐車場の無料サービスが欲しい
- ・可動式椅子を何とか、もう少し質のいいものに替えて欲しい (多数)
- ・音声をもう少し上げて欲しい。後方の席は聞きづらかった

■北野タダオ & アロージャズコンサート

- ・アローの演奏は素晴らしい。寺井尚子とのジョイントも良かった (多数)
- ・最後の曲は寺井らしい。本当に聞きほれました (多数)
- ・入場料も手ごろ。4千円は安い
- ・ライト位置が悪い。
- ・会場が広すぎる。もう少し狭い方が雰囲気が出る
- ・とても楽しかった。懐かしいひと時をありがとう。40年前に聴いて、久しぶりに生演奏で感激でした。ジャズ喫茶華やかりし時代を思い出した。(多数)
- ・開館時間は守って欲しい。途中入場をやめて欲しい。土・日開演は2 or 3 時くらいの開演時間がいい。
- ・トイレが少ない。洋式の少なさに驚き
- ・休憩後、ホール内での飲食が目立った。
- ・同じ料金で、前の方に空席が目立った。前から詰まるように売って欲しい

■しおさい大賞「勇者ブルードラゴン」

- ・パワフルな時間ありがとう。
- ・素晴らしいステージで心温まる思いでした。音楽・歌・発声・動きとても良かった
子どもたちも素晴らしかった (多数)
- ・とても感動。手作りの衣装、大・小道具類が素晴らしかった
- ・手作りで、とても楽しいミュージカルでした。また観に来たい (多数)
- ・みくくすじゅうす、子どもたち、最高でした (多数)

- ・最後のふれあい遊びも、会場が一体になってよかった
- ・指定管理者制度になって、各施設の運用・メンテナンスは格段に良くなった
- ・女性の歌が高いパートが多く、少し聞きづらかった
- ・小学生たちにとって、素晴らしい思い出になっただろうと思います
- ・宝塚みたいで、気持ちが明るくなり、若返った気がします

⑥付帯設備関連

- ・市民会館・中崎公会堂・市民ホールでは、約50%以上、西部市民会館でも55%以上の利用者が駐車場料金の高さを指摘している。
- ・冷暖房費や舞台付帯設備の料金も他都市に比べ高い（少数意見）
- ・マイクの使用料金が低い、舞台人件費が高い（少数意見）

⑦施設・業務全体

- ・施設面では、駐車場料金の見直しと女子用トイレの拡充、洋式トイレの設置などの要望が多く寄せられている。業務全体では、職員の対応が一定の評価をいただいた。

(3) 顧客満足度自己評価

アンケートを通じた顧客満足度では、施設面で駐車場使用料金、トイレの拡充・補修、付帯設備料・ホール使用料の高さ、空調設備の性能などの課題が指摘されている。

西部市民会館の駐車場利用料金については、市役所前立体駐車場料金の改定もあり、現在、共同事業体内で上限料金を設定する方向で検討している。トイレの拡充・補修については、2-3月で老朽化した中崎公会堂の男女トイレを全面改修、希望の多かった洋式トイレも導入した。市民会館は、19年度の施設改修計画の中で、スペース的に改修可能な箇所の洋式化を進める予定だ。

また、ホール使用料の高さ改善については、昨年12月、1カ月を切り、使用日10日前までの利用を可能にし、基本使用料の50%の料金で運用している。利用者への周知徹底と共に徐々に成果を上げている。

一方、業務面では、職員の対応について一定の評価をいただき、自主事業も参加者からは好意的な反応が返ってきている。初年度としては概ね合格点の顧客満足を得られたものと判断したい。

明石市民会館利用者アンケート結果集計(前期)

実施期間：平成18年4～9月
 対象施設：明石市民会館・市民ホール・中崎公会堂
 回答者＝上記期間中に施設利用された方
 サンプル数＝129件

【1】

【1】当会館を何で知られましたか。

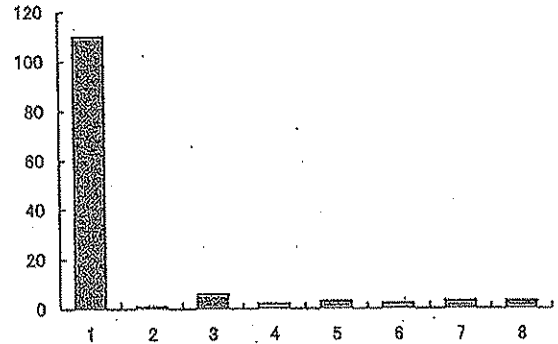
1	110	以前から使っているから
2	1	市政だより
3	6	インターネット
4	2	友人・知人からの紹介
5	3	パンフレットなど
6	2	新聞・雑誌
7	3	明石市の他の施設で
8	3	その他

(その他)

- ・市職員の紹介(2件)
- ・施設の前を通りかかって

(集計結果)

- ・利用者は、圧倒的に利用経験のあるリピーターで占められている
- ・施設の認知度は高く、継続的に使用されている

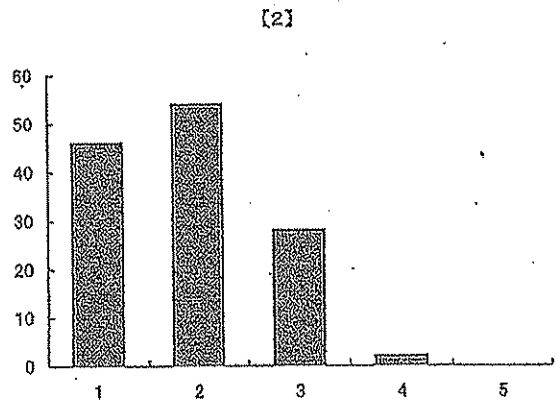


【2】担当者・係員の対応はいかがでしたか。

1	46	とても良い
2	54	良い
3	28	普通
4	2	悪い
5	0	かなり悪い

(集計結果)

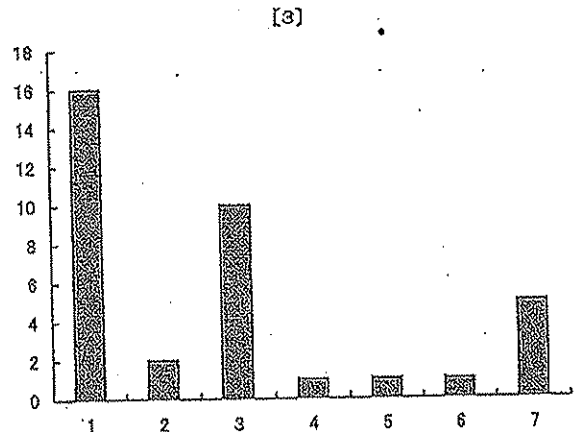
- ・職員の対応は、「とても良い」「良い」が全体の77%、「普通」22%で概ね好評価
- ・「悪い」評価は受付人数が少ない時がある



【3】設問【2】で4、5. に○をつけられた理由は何でしょうか。

注) 4、5. 以外の回答も含まれています

1	16	あいさつ・言葉づかい
2	2	施設に関する要望・質問への応え方
3	10	サービスの迅速さ
4	1	機器、機材、備品の取り扱い説明
5	1	施設使用に関する全体的な説明
6	1	態度が横柄
7	5	その他



(集計結果)

- ・担当者評価の基準は、言葉使いやサービスの迅速さで判断されるケースが多い
- ・調査期間内では、中崎公会堂管理人の言葉使い、態度に対するクレームが多く、昨年秋、職員を入れ替える
- ・回答4・5の「悪い」は2件。回答1・3の評価は設問【2】の普通、もしくは好評価に対する回答と考えられる

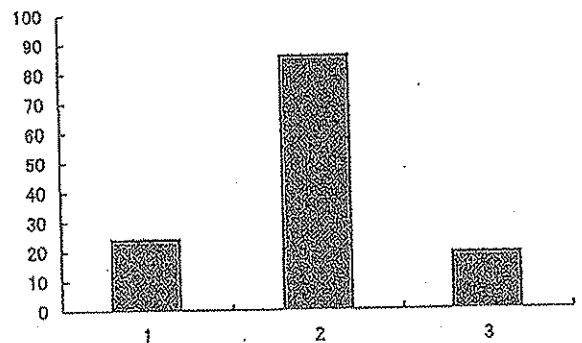
[4]

【4】当施設の利用料金、付帯設備の料金について

1	24	高い
2	86	普通
3	19	安い

(集計結果)

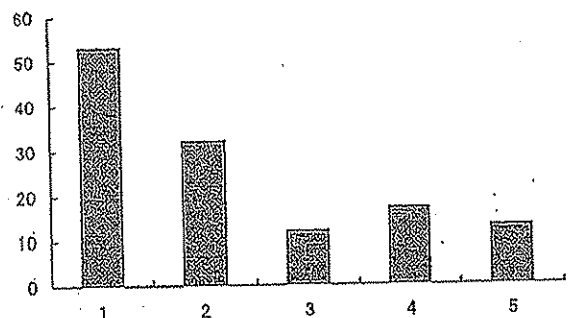
- ・施設利用料金は普通が66%、高いが18.6%、安いが14.7%



[5]

【5】設問【4】でお答えいただいた理由は何ですか

1	53	他都市の公的施設と比較して
2	32	明石市内の民間施設と比較して
3	12	ホール自体の使用料が安い、高い
4	17	付帯設備の使用料が安い、高い
5	13	その他



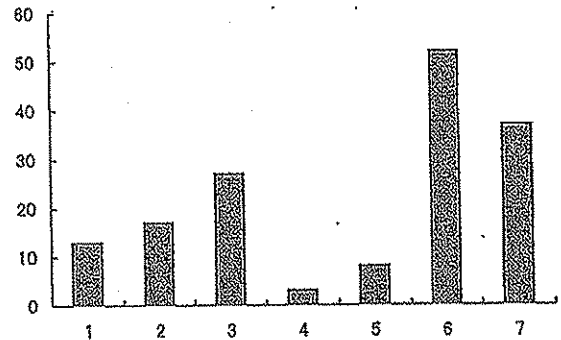
(集計結果)

- ・設問【4】の理由で最も多いのは、他都市の公的施設との比較で判断している(41.7%)
- 次に、市内の民間施設との比較(25.1%)となっている。
- ・回答3・4・5のを総合すると、「他都市や市内施設と比べホール自体の使用料は安い、付帯設備を使用すると、普通の料金」という評価。少数意見では「舞台人件費が高い」(2件)「マイク使用料が高い」(2件)など

【6】当施設へのご要望について、
以下の項目で該当するものをお選びください。(複数可)

1	13	使用料の前納制度の見直し
2	17	開館時間の繰り上げ、延長
3	27	貸し出し予約方法の見直し
4	3	連続使用日数(最長3日間)の見直し
5	8	飲食に関する制限の見直し
6	52	駐車場の拡充
7	37	その他

【6】



(集計結果)

- ・回答7の37件中、駐車場に関する回答が多く、使用料の高さ、収容台数、専用駐車場設置などが含まれている。回答6・7の駐車場に対する要望は全体の50%を超えている。
- ・回答3の貸出し方法については、電話・インターネットによる予約、申請希望が多い。
- ・回答2の開館時間の繰り上げ、延長については、繰り上げ使用への要望が多い(当日仕込みなどのケース)。
- ・回答1の使用料の前納制度については、圧倒的に当日払いを希望。

西部市民会館利用者アンケート結果集計(前期)

実施期間：平成18年4～9月
 対象施設：西部市民会館
 対象者＝上記時間中に施設を利用された方
 サンプル数＝53件

【1】当会館を何で知られましたか。

1	42	以前から使っているから
2	0	市政だより
3	0	インターネット
4	5	友人・知人からの紹介
5	0	パンフレットなど
6	0	新聞・雑誌
7	5	明石市の他の施設で
8	1	その他

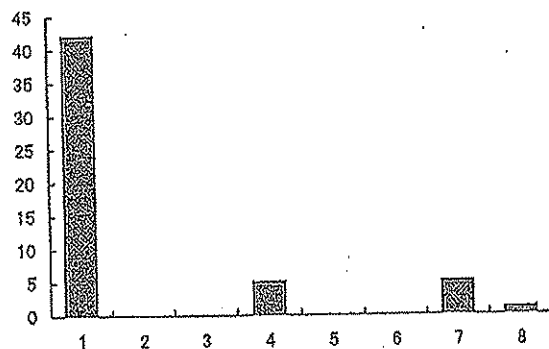
(その他)

・地図で知った

(集計結果)

・利用者は圧倒的にリピーターで占められている

【1】



【2】担当者・係員の対応はいかがでしたか。

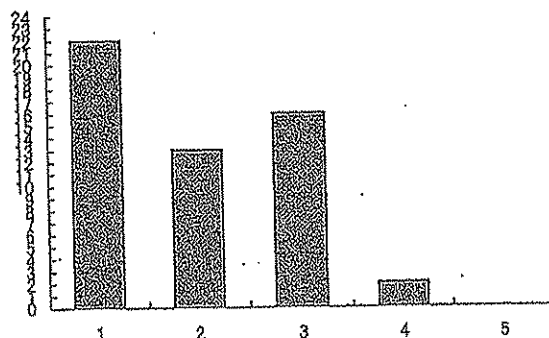
1	22	とても良い
2	13	良い
3	16	普通
4	2	悪い
5	0	かなり悪い

(集計結果)

・「とても良い」「良い」合わせて全体の66%「普通」30%。

・職員対応で概ね好評価を得ている。

【2】



【3】設問【2】で4、5. に○をつけられた理由は何でしょうか。

1	5	あいさつ・言葉づかい
2	5	施設に関する要望・質問への応え方
3	0	サービスの迅速さ
4	5	機器、機材、備品の取り扱い説明
5	0	施設使用に関する全体的な説明
6	0	態度が横柄だ
7	4	その他

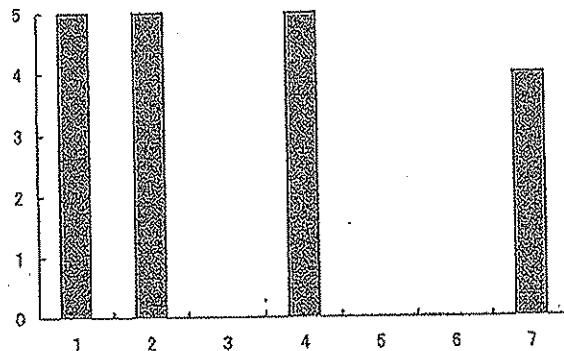
(集計結果)

・設問【2】「悪い」2件の評価は、時間外対応に不満

・回答7「その他」では、舞台に関する相談に対する回答や演出に対し、高い評価を得ている。

・回答1、2、4については対応に好意的評価が多い

【3】



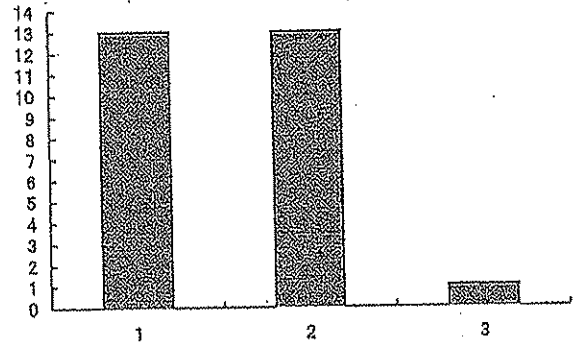
【4】当施設の利用料金、付帯設備の料金について

1	13	高い
2	13	普通
3	1	安い

(集計結果)

・「高い」と「普通」が拮抗する結果となった

【4】



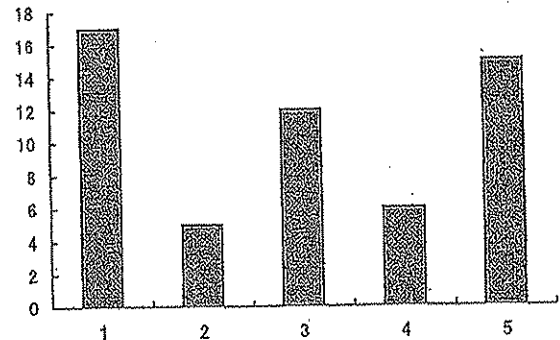
【5】設問【4】でお答えいただいた理由は何ですか
※一部複数回答含む

1	17	他都市の公的施設と比較して
2	5	明石市内の民間施設と比較して
3	12	ホール自体の使用料が安い、高い
4	6	付帯設備の使用料が安い、高い
5	15	その他

(集計結果)

- ・回答1の17件は、「高い」「普通」は同程度の評価
- ・回答2の5件は、使用料が高い評価が多い
- ・回答5の15件は、駐車場料金が低い評価が多く、次に、冷暖房費が高い、利用料金が低い順。

【5】



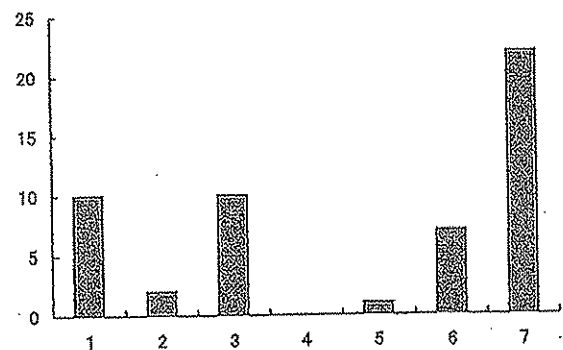
【6】当施設へのご要望について、
以下の項目で該当するものをお選びください。(複数可)

1	10	使用料の前納制度の見直し
2	2	開館時間の繰り上げ、延長
3	10	貸し出し予約方法の見直し
4	0	連続使用日数(最長3日間)の見直し
5	1	飲食に関する制限の見直し
6	7	駐車場の拡充
7	22	その他

(集計結果)

- ・回答7の「その他」の内容では、駐車場料金の高さが17件、電話・インターネット予約、精算・入金方法の改善など
- ・駐車場料金関連の要望は全体の55.7%、次に、貸し出し方法の見直し、使用料の精算・支払方法で共に19.2%。

【6】



明石市民会館利用者アンケート集計結果(後期)

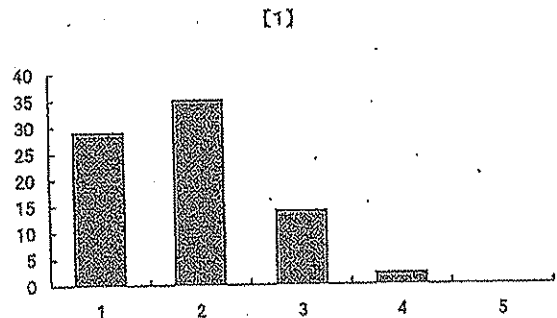
実施期間：平成18年10～同19年3月
 対象施設：明石市民会館・市民ホール・中崎公会堂
 回答者＝上記期間中に施設利用された方
 サンプル数＝80件

【1】会館事務所・担当者の対応は？

1	29	とても良い
2	35	良い
3	14	普通
4	2	悪い
5		かなり悪い

(集計結果)

・「とても良い」36.2%、「良い」43.7%、「普通」17.5%、「悪い」2%。約8割の利用者に好評価をいただく。



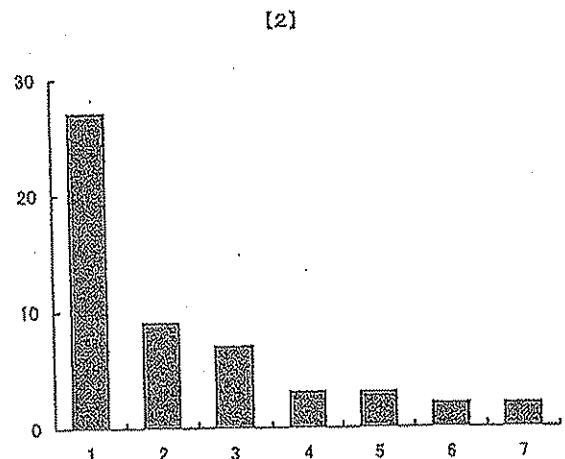
【2】施設に不足している備品、設備、サービスは？

※無回答あり

1	27	駐車場の割引・無料化
2	9	トイレの拡充(女子用・洋式)
3	7	暖房の改善(床暖房含む:中崎)
4	3	防虫線香・網戸設置(中崎・和室)
5	3	自転車置き場が必要
6	2	自販機設置(中崎公会堂)
7	2	喫茶・食堂のメニュー改善

(集計結果)

・駐車場の割引・無料化への声が圧倒的
 ・トイレの拡充、特に女子用と洋式希望が多い
 ・暖房改善は効きが悪い・遅いとの指摘。中崎は床暖房希望の声も。
 ・各施設とも自転車置き場の設置希望あり



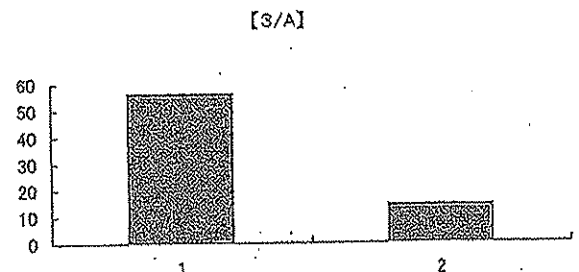
【3/A】現在の貸出し方法について

※無回答あり

1	56	現状のままで良い
2	14	改善の必要がある

(集計結果)

・8割の利用者が現行制度を支持
 ・改善提案では、継続使用団体や使用頻度の多い団体への優遇策、予約対象期間の延長などの指摘がある
 ・会館・行政の先押さえには制限が必要との指摘
 ・ホール使用者の会議室(控え室)押さえにも制限が必要



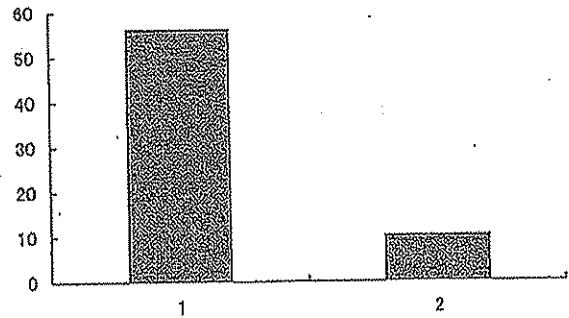
【3/B】現在の貸出し申請手続き方法は?

1	56	現状のままで良い
2	10	改善の必要がある

(集計結果)

- ・約85%の利用者が現行制度を支持
- ・主な改善案では電話・インターネットでの予約、申請手続きの簡素化、仮押さえから正式手続きまでの期間延長希望などがある

【3/B】



【3/C】現在の使用料支払い方法は?

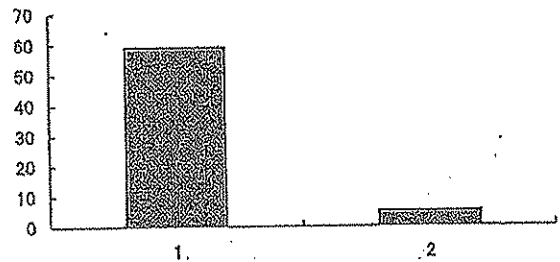
※無回答あり

1	59	現状のままで良い
2	5	改善の必要がある

(集計結果)

- ・92%の利用者が現行制度を支持
- ・主な改善案は、クレジットやネット振込の実現、設備使用料や冷暖房費を現地精算にしたい、など

【3-C】



【4/A】あなた(メンバー含む)は市民会館の自主事業に参加されたことがありますか

※無回答あり

1	32	ある
2	44	ない

(集計結果)

- ・利用者の自主事業参加率は44%

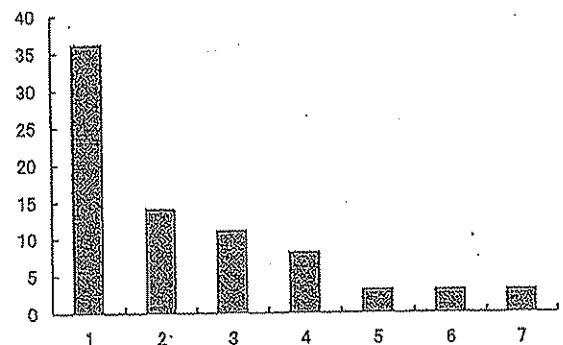
【4/B】あなた(メンバー含む)がよく行く、行ったことがある文化事業はどのような内容ですか(複数可)

1	36	音楽事業
2	14	映画上映会・試写会
3	11	落語や古典もの
4	8	講演会
5	3	パレエ
6	3	演劇・芝居
7	3	その他(児童劇・喜劇・ダンス)

(集計結果)

- ・音楽事業は全体の47.3%で参加経験が最も多い
- ・映画関係が約18%、落語・古典が14%と比較的サポートが多
- ・演劇関係はその他を合わせても7%強

【4/B】



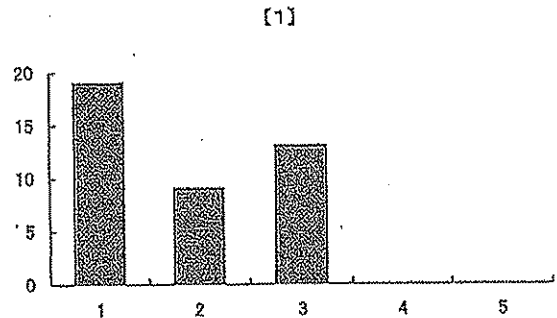
西部市民会館利用者アンケート集計結果(後期)

実施期間：平成18年10～同19年3月
 対象施設：西部市民会館(ホール・練習室)
 回答者＝上記期間中に施設利用された方
 サンプル数＝41件

【1】会館事務所担当者の対応は？

1	19	とても良い
2	9	良い
3	13	普通
4		悪い
5		かなり悪い

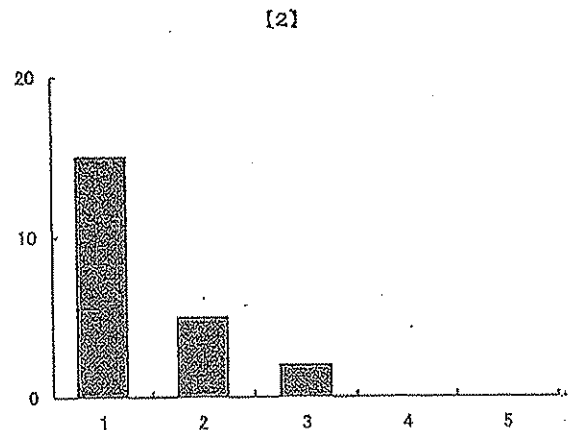
(集計結果)
 ・7割近い利用者に好評価をいただいた



【2】施設を利用して不足している備品、設備、サービスは何ですか ※無回答あり

1	15	駐車場料金の割引・値下げ
2	5	基本使用料の値下げ
3	2	グランドピアノ(練習室)
4		
5		

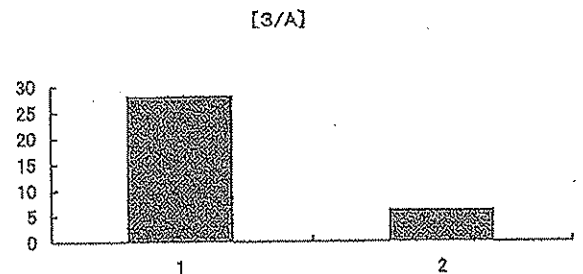
(集計結果)
 ・68.1%の利用者が駐車場料金の割引・値下げを希望
 ・22.7%の利用者が基本使用料の値下げを希望



【3/A】現在の施設貸出予約方法は ※無回答あり

1	28	現状のままでよい
2	6	改善の必要がある

(集計結果)
 ・82.3%の利用者が現行制度を支持
 ・主な改善策は、電話予約で当日精算、練習室は固定メンバーが多く、抽選不要、など



【3/B】現在の施設貸出申請手続き方法は

1	30	現状のままでよい
2	4	改善の必要がある

(集計結果)

- ・88.2%の利用者が現行制度を支持
- ・主な改善策は、曜日・時間帯が同じ場合の手続きは簡素化して欲しい、利用料金の事後振り込み、など

【3/B】



【3/C】現在の施設使用料支払い方法は?

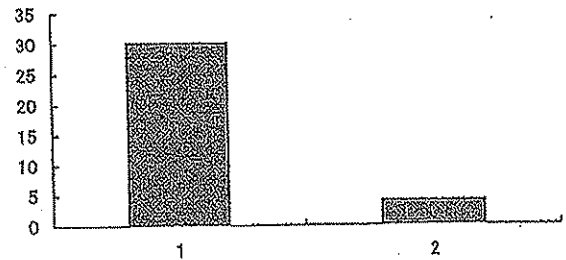
※無回答あり

1	30	現状のままでよい
2	4	改善の必要がある

(集計結果)

- ・88.2%の利用者が現行制度を支持
- ・主な改善策は、クレジットカード精算、精算金を事後の振込に、など

【3/C】



【4/A】あなた(メンバー含む)は市民会館自主事業に参加したことがありますか(※無回答あり)

1	12	ある
2	26	ない

(集計結果)

- ・利用者の自主事業参加率は31.5%

【4/B】あなた(メンバー含む)がよく行く、行ったことのある文化事業はどのような内容ですか(複数可)

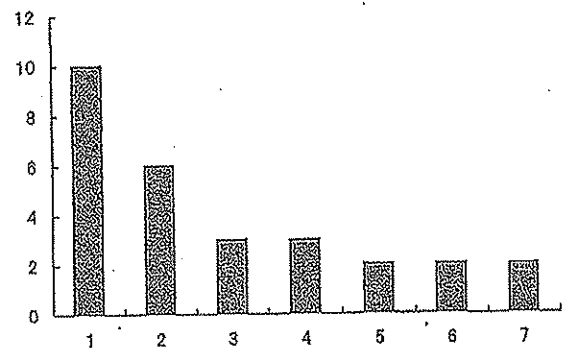
※無回答あり

1	10	音楽事業
2	6	映画上映会・試写会
3	3	講演会
4	3	バレエ
5	2	演劇
6	2	ダンス
7	2	ミュージカル

(集計結果)

- ・音楽事業は35.7%、映画21.4%など

【6】



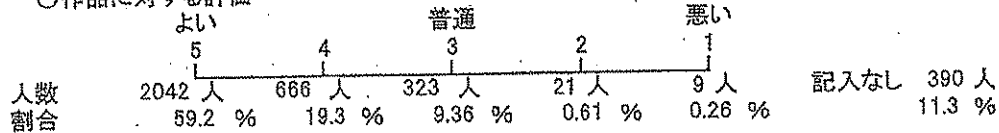
自主事業アンケート集計

○実施年月日	平成18年6月1日(木)～平成19年3月18日(日)
○場所	明石市民会館・中崎公会堂・西部市民会館

○回収数

3451 枚

○作品に対する評価



1. 性別

回答数 割合	① 男性・・・ 928人 26.9%	② 女性・・・ 2464人 71.4%
-----------	-----------------------	------------------------

記入なし 59人
1.7%

2. 年齢

年齢層	男性	女性	性別未記入	合計
20代未満	74	220	1	295人
20代	27	83	3	113人
30代	83	394	7	484人
40代	82	259	7	348人
50代	153	425	8	586人
60代	288	706	14	1008人
70代以上	220	356	41	617人
合計	927	2443	81	3451人
割合	26.9%	70.8%	2.3%	100.0%

3. 職業

職業	人数	割合
学生	295	8.5%
会社員	461	13.4%
自営業	140	4.1%
公務員	145	4.2%
無職	1749	50.7%
その他	473	13.7%
無回答	188	5.4%
合計	3451	100.0%

4. 住所

住所	人数	割合
明石市	2240	64.9%
神戸市西区	266	7.7%
垂水区	317	9.2%
須磨区	65	1.9%
その他神戸市	153	4.4%
加古郡播磨町	37	1.1%
加古郡稲美町	26	0.8%
加古川市	113	3.3%
高砂市	24	0.7%
その他	210	6.1%
合計	3451	100.0%

5. 公演の情報源 (複数回答あり)

情報源		人数	割合
「しおさい」		383	9.7 %
ポスター		360	9.1 %
チラシ		359	9.1 %
市政だより		622	15.7 %
電光掲示板		5	0.1 %
コミュニティー便り		103	2.6 %
新聞	神戸	550	13.9 %
	朝日	15	0.4 %
	その他	55	1.4 %
ミニコミ紙		86	2.2 %
情報雑誌		27	0.7 %
TV・ラジオ・ケーブルTV		40	1.0 %
DM		4	0.1 %
家族・友、知人		1033	26.1 %
市バス吊広告		4	0.1 %
その他		317	8.0 %
回答数		3963	100.0 %

71
72
73

6. 今後の希望公演 (複数回答あり)

希望	人数	割合
オーケストラ	798	10.8 %
室内楽	294	4.0 %
声楽	136	1.8 %
吹奏楽	454	6.2 %
オペラ	252	3.4 %
ポピュラー	386	5.2 %
ジャズ	601	8.2 %
Nミュージック	206	2.8 %
演歌	404	5.5 %
新劇	142	1.9 %
喜劇	418	5.7 %
大衆演劇	226	3.1 %
ミュージカル	690	9.4 %
バレエ	259	3.5 %
漫才・落語	935	12.7 %
歌舞伎	342	4.6 %
文楽	137	1.9 %
狂言	181	2.5 %
能	102	1.4 %
その他希望	141	1.9 %
記入なし	267	3.6 %
合計	7371	100.0 %

7. この後の予定

予定	人数	割合
すぐ帰宅	1548	44.9 %
ショッピングをして	679	19.7 %
食事をして	831	24.1 %
その他	190	5.5 %
記入なし	203	5.9 %
合計	3451	100.0 %

3. 事業達成度に関する事項

(1) 運營業務

①開館日・開館時間（別添資料を参照）

18年度の施設別の開館日・開館時間は別表のとおり。業務計画で示した「利用者本位のサービス提供」を念頭に、振替休日開館や利用者からの要請に応える通常休館日の開館、あるいは開館時間の繰上げ・延長使用なども実施してきた。

具体的には、振替休日に伴う開館は明石市民会館・中崎公会堂・西部市民会館で5日、市民ホールで3日。また、通常休館日開館は、市民会館で4日、西部市民会館で1日あった。開館時間の30分以上の繰上げ使用は市民会館で年間12例、西部市民会館で21例あった。また、延長使用については、市民会館で1例、西部市民会館で2例利用があった（詳細は別表参照）。

対象施設名	開館日	開館時間
明石市民会館	302日	3, 922時間
中崎公会堂	313日	3, 756時間
市民ホール	309日	3, 708時間
西部市民会館	300日	3, 910時間

※但し、開館時間の繰上げ・延長時間を含む（開館時間内の繰上げ・延長使用分は除外）

②受付案内

受付案内は、ホスピタリティを迫及したサービスの提供を基本に、マルチスタッフ化による来館者を待たせない対応につとめた。職員研修は、事業着手時の施設運営職員研修（3回）や実務反省会、担当変更に伴う事務引継ぎ、担当間の課題ヒアリングなど、多種多様なメニューを実施し、一定の成果を得ている。

貸館受付においては、月度の一括申し込み抽選会の進行、日常の貸館受付手続きも年度を通してトラブルなく業務を遂行した。自主事業におけるチケット販売、あるいは事業当日のお客様への対応でも好評価を得た。全般的には「貸館利用者アンケート」結果にもあらわれているように、各施設とも高率の評価を受けている。

③料金設定

貸館使用料については、昨年12月、利用者の利便性をはかると同時に、施設の利用率向上のため、別途、使用日1ヵ月を切り10日前までの利用に限り、基本使用料を50%とする割引制度を実施した。加えて、楽屋のみの貸出し（西部）も実施した。

自主事業についても、事業費を圧縮するなど、可能な限り入場料を安価に設定した。また、無料講演会（7月）や無料ファミリー映画試写会（7月）も実施した。

④広報・宣伝（月度報告書ならびに四半期報告書参照）

広報宣伝活動については、共同事業体内のホール連携による印刷物の交換、あるいは共同事業体内媒体の活用、明石市広報誌、地元ケーブルテレビ局の機関紙、地元ミニコミ誌などを有効に使用し、より市民に近い情報発信を心がけた。

また、Web媒体も当初メニューからコンテンツを増強し、催事や貸館情報の充実など必要な更新作業を実施した。ホームページのデータは、視覚弱者が専用ツールの利用によって音声ガイドが可能なシステムが組み込まれるなど、人に優しい情報ツールとなっている。

自主事業におけるチラシの配布エリア、設置箇所も徐々に増やし、新聞広告掲載も量的に拡大している。

(2) 維持管理業務 (別添資料を参照)

① 清掃

通常清掃作業は、施設の清潔な維持、設備・備品の長期使用を可能にするため、年間を通して仕様書に定められた内容で実施した。貸館使用、自主事業使用の前後における清掃活動もスピーディーかつ丁寧な作業で実施できた。

また、全館清掃や高所作業、ホール内の椅子、床面のワックスがけ等の個別定期清掃についても、安全かつ施設運営に支障ない作業スケジュールで実施できた。

清掃担当員においては、他の職員同様、良好な環境保全や安全のための見回り、利用者へのゴミの減量化、持ち帰り指導なども行い、施設の管理・保全に貢献した。

■ 清掃業務に伴う相乗効果事例

- ・施設内清掃時の忘れ物発見数は年間 62 件
- ・設備・機器等の経年劣化状態の発見事例(大ホール出入口のドア・ストッパーなど 3 件)
- ・備品破損発見事例(大ホール楽屋の鏡損傷、女子トイレの手洗い器具の破損など)

② 保守・点検 (別添資料参照)

日常の保守点検業務は、仕様書に定められた項目を中心に実施された。特に、施設の経年劣化による影響が懸念され、機器の運転状況や作動状態、部品の取替えには配慮した。建物関連では、雨漏りや外壁の欠落、配管・配線や窓枠サッシの目地などの劣化、設備・機器関連では、耐用・使用年数の記録・確認や作動・操作の実践などを中心に業務を進めた。

日常点検や定期点検により判明した機器や設備の不具合で、点検・調査の結果、原因不明の所見は以下のとおり。(現在も継続して状況把握・原因究明中)

- ◇大ホール：舞台中央部壁面及び舞台倉庫内南側上部からの雨漏り
- ◇中ホール：階段部分 2 箇所の雨漏り
- ◇4 階機械室：床面からの漏水
- ◇照明：調光卓の電源スイッチの通電不具合
- ◇電源コンデンサースwitchの入・切時の瞬間停電 (計 4 回)
- ◇西部市民会館・中央スロープほか 5 箇所の雨漏り

③ 修繕 (別添資料、参照)

施設の維持管理では、日常の見回り点検を最重要視して業務にあたった。コーキングや塗装、備品交換などの小規模な補修については、担当職員が外部委託することなく、自ら補修・改修にあたった。

18 年度、日常の保守・点検や設備の定期点検等で発見され、通常業務で補修できない修繕件数は年間、39 件に上った。

施設別では、市民会館が 23 件。舞台関連では、マイクや音響機器、照明機器などを中心に 9 件。施設関連では、消防査察や安全点検等で指摘を受けた設備や屋外タイル

などのほか、経年劣化や耐用年数を経過したドアセンサーなど機器類の修繕を実施した。

西部市民会館では年間 8 件。舞台関連では、移動スピーカーやマイグ、施設関連では建物外の塗装、消防関連部品や空調機器の修繕を行った。

中崎公会堂では、暖房用ストーブ新機種への全面交換、男女トイレの全面改修や空調機器など、年間 6 件の修繕を実施した。市民ホールでは、ワイヤレスマイク受信ユニットや非常口ドアの塗装で 2 件の修繕を実施した。

平成18年度施設維持管理報告

【市民会館】

保守業務	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日
特別清掃(カーペットクリーニング他)	2回/年				7/24	8/7							3/12
特別清掃(窓ガラス)	2回/年								11/20		1/23		3/19
特別清掃(シートクリーニング)	1回/年							10/16					
警備業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日
舞台機構操作業務	随時												
舞台設備保守点検業務	1回/月	4/27	5/26	6/30	7/18	8/17	9/19	10/19	11/30	12/22	1/23	2/20	3/29
照明装置保守点検業務	2回/年		5/18						11/30				
音響装置保守点検業務	3回/年		5/25						11/30				3/31
電気設備保守点検業務	1回/月	4/22	5/22	6/19	7/10	8/14	9/11	10/10	11/14	12/18	1/22	2/19	3/12
機械設備保守点検業務	1回/月	4/22	5/22	6/19	7/10	8/14	9/11	10/10	11/14	12/18	1/22	2/19	3/12
空調設備保守点検業務	2回/年	4/22	5/22	6/9	7/10	8/14	9/11	10/10	11/14	12/18	1/22	2/19	3/12
自動制御点検保守実施(東ア)	1回/年			6/15									
給排水設備保守点検業務	1回/月	4/22	5/22	6/19	7/10	8/14	9/11	10/10	11/14	12/18	1/22	2/19	3/12
GHPエアコン保守業務	1回/年											2/13	
自家用発電設備保守点検業務	1回/月	4/22	5/22	6/19	7/10	8/14	9/11	10/10	11/14	12/18	1/22	2/19	3/12
自家用電気工作物定期点検業務	1回/年							10/30					
消防設備保守点検業務	2回/年			6/19						12/25			
空気環境測定業務	6回/年		5/1	6/13			9/25		11/14		1/22		3/19
防火シャッター等保守点検業務	2回/年			6/19						12/25			
簡易専用水道保守点検業務	2回/年				7/18							2/21	
庭園保守点検業務	随時		5/22			8/7				12/11			
映写設備保守点検業務	1回/年												3/27
エレベーター設備保守点検業務	1回/月	4/27	5/30	6/28	7/25	8/25	9/27	10/27	11/22	12/20	1/24	2/15	3/14
身障者用リフト保守点検業務	1回/月	4/29	5/23	6/20	7/18	8/15	9/19	10/25	11/24	12/22	1/19	2/20	3/22
ピアノ保守点検業務	1回/年												3/1
リフト設備保守点検業務	1回/月	4/27	5/26	6/30	7/18	8/17	9/19	10/19	11/30	12/22	1/23	2/20	3/29
鼠・昆虫駆除業務	2回/年			6/13					11/14				
中央監視盤設備保守点検業務	1回/年								11/14				
自動ドア保守点検業務	1回/年			6/13									

【市民ホール】

保守業務	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
舞台機構操作業務	随時												
舞台設備保守点検業務	随時												
電気設備保守管理業務	1回/年							10/27					
空調設備保守点検業務	2回/年			6/16		8/31	9/27	10/19		12/24	1/31	2/28	
消防設備保守点検業務	2回/年				7/3					12/11			
清掃業務	使用日												
特別清掃(窓ガラス)											1/23		

※電気設備保守点検は、商工会議所会館にて実施

【中崎公会堂】

保守業務	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電気設備保守管理業務	随時												
空調設備保守点検業務	随時												
消防設備保守点検業務	2回/年				7/3					12/11			
清掃業務	使用日												
特別清掃(窓ガラス)									11/20				3/19
柵清掃業務	2回/年				7/31								3/19
警備業務(夜間機械警備)	2回/日												
照明設備保守点検業務	随時												
建築物保守点検業務	随時												
庭園保守点検業務	随時		5/22			8/23							

【市民会館】

日 時	その他建物、備品保守
4/19	文化施設課田村氏、西海氏と建物点検実施
5/11	中ホール階段踊り場に雨漏りあり
5/12	館内禁煙表示設置
5/20	パナソニック窓の外側にコーキング処置
5/29	外壁補修工事(7箇所、タイル180枚使用)
6/2	大ホールロビー時計時刻調整
6/24	電気室キュービクルハンドル誤操作防止カバー取り付け
6/24	来館者整理用トラバー18本購入
6/25	午後5時40分コンデンサー遮断器開放時停電事故あり
6/27	会議室側自動扉センサー不良で取替え
7/5	市文化施設課と施設管理の一斉点検実施
7/6	中ホール階段、Pタイルはがれ補修。
7/10	内外窓ガラス清掃
7/24	館内空気環境測定
7/29	大ホールロビー階段カーペット剥がれ補修
7/29	モンデーン厨房トアチェック補修
8/14	館内高所管球9個取替え(正面投光器取り外し)
8/17	14日に取り外した正面北側の投光器補修
8/24	市民よりのクレームでホリエをハイパス開で冷房実施
8/31	和室障子貼り
9/4,5,11,12,25	屋上防水工事
9/11,25	防火扉改修工事
9/6	AED感染症予防具(マスク、ス、ゴム手袋)配布あり
9/17	大ホール座席番号数箇所補修
9/8,18,19	各トイレ排気口清掃
9/19	1階喫茶室トアチェック補修
9/22	大ホールロビーカーペットめくれ補修
9/23	大ホール天井灯6ヶ取替え
9/25	屋外正面アップライト補修し取り付け
10/6	消防設備不具合箇所補修完了
10/7	午後5時母線連絡線停電発生
10/2,10/10	屋上防水工事
10/16	南自動扉補修
10/18	午後10時母線連絡線停電発生
10/27	楽屋8の洗面水道栓取替え
11/3	中ホールEVが2階着床時に異音発生、対応
11/9	大ホール客席床排気口清掃
11/14	事務所中盤盤保守点検
11/14	館内防虫防鼠消毒
11/15	正面植え込みに「点字ブロックの上に駐車禁止」看板設置
11/17	会議室冷暖切り替え
11/18	空調機械室AC5付近で水漏れ発生、(調査中)
11/24,25	中ホールEV着床異常で来館
11/26	午前8時45分コンデンサー投入時に停電発生
11/28	中ホールロビー天井内SP配管に錆び発生(補修手配済)
11/29	大ホール入り口扉6枚補修
12/4	大ホール客席椅子やぶれ補修
12/4	大ホール、中ホール舞台に電源コンセント増設
12/5	中ホール足元灯電源コード部12箇所ゴムネットで保護処置
12/8	大ホール足元灯電源コード部42箇所ゴムネットで保護処置
12/9	ホリエ天井灯2箇所2段ハコで取替え
12/9	外灯等点灯時間変更(18:00から17:20に)
12/11	中ホールロビー天井内SP配管水漏れ調査
12/13	文化施設課と建築物安全点検
12/13	中ホール控室椅子ボルト折れ補修
12/16	大ホール座席番号45枚貼り付け
12/19	廃棄予定のウォータークーラー3台撤去
12/20	中ホールエレベーター表示灯にスイッチ増設
12/26	消防訓練
12/27	ウォータークーラー3台廃棄

【市民会館】

日 時	その他建物、備品保守
1/5	明石市消防本部査察
1/9	天井裏補修工事資材搬入 天井裏補修工事
	1/10,12,15,17,18,22,23,24,29,30,31
1/29	モンテン臨時開店(11:00~15:00)
1/29	ココロクラブ自販機消毒 天井裏補修工事
	2/1,2,5,6,9,13,14,15
2/8	大ホールピンルームにコンセント増設
2/9	大ホール座席番号43枚貼り付け
2/13	1、2号会議室間仕切り補修
2/15	市有建築物の劣化等調査
2/16	中ホールロビー、クリヤホール89個取替え
2/18	警備室シラ配水管補修
2/21	大ホール内天井灯9個取替え
2/27	大ホール楽屋空調フィルター清掃
3/1	楽屋空調機フィルター清掃
3/14	事務所南自動扉補修
3/15	会議室1、2 8時入館
3/19	主電気室改修工事
3/19	空気環境測定
3/21	会議室1、2 8時30分入館
3/23	8時開館(仕込み)
3/23	受水槽No.1定水弁不具合で給水不可、点検清掃で復旧
3/27	中ホールロビー天井内SP配管の水漏れ補修
3/27	中ホール天井内空気管式感知器補修

【市民ホール】

日 時	その他建物、備品保守
4/18	明石市消防本部査察あり
4/7	椅子に釘が出ているもの補修
4/25	消防より指摘のあった会議室カーテン(防災マークなし)を撤去
4/25	窓ガラスケーシング補修
5/31	譜面台1台ネジ不良のもの補修
6/30	小便器洗浄水センサー全器取替え
7/5	市文化施設課と施設管理の一斉点検実施
8/31	舞台カーペット補修
9/1	舞台階段補修
10/25	非常扉補修
11/19	ワイヤードライク1本不良で会館会議室用を使用
12/13	文化施設課建築物安全点検
12/19	不調のマイクチューナーを代替品と取替え
1/23	窓ガラス清掃
1/26	音響チューナー修理完了で代替品と取替え
3/3	トイレ前にタイルカーペットを敷く
3/11	男子トイレ換気扇部品取替え補修
3/20	ホール1階案内看板作成、ホール床セメント補修

【中崎公会堂】

日 時	その他建物、備品保守
4/13	正面横のガラス破損 子供が石を投げたもので母親が弁償(当日 [] が補修)
5/3	公会堂前道路に駐車禁止を明示
5/11	敷地内に車止め用杭を2本立てる
5/13	和室ガラス清掃中に破損、16日に取替え
5/25	消防訓練実施
5/25	ABD設置、業者による使用説明あり
6/7	一輪車補修
7/5	市文化施設課と施設管理の一斉点検実施
7/6	和室前雨戸不具合部分補修
7/19	窓ガラス不具合補修(30ヶ所)
7/29	トイレ排水トラップ3ヶ取替え
8/2	北側道路に駐車禁止になる旨を明示
8/17	トイレ手洗い石鹸容器漏れのもの補修
8/17	和室雨戸、落下して不具合のもの補修
8/30	和室トイレに除菌クリーナー設置
9/11	雨戸戸袋改修工事 []
10/17	雨戸11枚取替え
10/31	大広間用暖房器8台設置(ファンヒーター)
11/20	南面ガラス清掃 []
11/24	下足室空調機補修 []
11/27	消防訓練実施
12/13	文化施設課建築物安全点検
12/19	11日に事務所天井ボード落下したもの張替え
12/27	カストプ9台廃棄
1/23	文化博物館、都市計画課が文化財保護パトロール実施([] 消防)
1/22~	トイレ改修工事 []
3/15	和室トイレの鍵補修
3/19	トイレ清掃 []
3/19	外面窓ガラス清掃 []
3/27	女子トイレ芳香剤落下で補修 []

平成18年度施設維持管理報告

【西部市民会館】

保守業務	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
定期清掃(窓ガラス他)	月1以上	17,18	15,16	19,20	10,12	14,15	11,19	16,17	6	4,11	15,16	19	5
鼠、昆虫駆除業務	1/年			20									
空気環境測定業務	6/年		24		13		26		22		25		6
電気工作物保安業務(精密)	1/年						4						
電気工作物保安業務(施設)	12/年	23	14	3	17	5	4	8	10	10	14	4	18
給水ポンプユニット点検業務	2/年					21						19	
警備業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日
舞台機構操作業務	随時												
舞台設備保守点検業務	12/年	7	19	16	14	18	14	19	24	28	19	13	27
照明装置保守点検業務	1/年		24,25										
音響装置保守点検業務	1/年			15,16									
空調設備保守点検業務	1/年							2					
空調自動制御点検保守実施	2/年				12				17				
駐車場整理業務	3/年			2	1	31							
駐車場管制設備保守業務	3/年				24				28				8
自家用発電設備保守点検業務	2/年					7							6
防火シャッター保守点検業務	1/年						11						
建築物環境衛生検査	12/年	28	31	23	28	29	28	24	29	22	19	22	27
庭園保守点検業務	3/年			19,20				16				19,20	
ピアノ保守点検業務	4/年			7			5				1		16
エレベーター設備保守点検業務	12/年	26	12	14	7	9	7	6	9	8	11	9	9
消防設備保守点検業務	2/年						11						12
映写機保守点検業務	1/年												30
パッケージ空調設備保守業務	2/年		15							18,19			
冷温水発生器保守業務	4/年	25				8			10			6	
中央監視盤設備保守点検業務	1/年						26						
自動ドア保守点検業務	2/年							11					19

【西部市民会館】

日 時	その他建物、備品
4/9	駐車場入口用パイロン1個盗難
4/11	2階の自販機機種変更 スロープ天井部より雨漏り(すぐに止まる)
4/19	図書館側空調機伝送用リモート基盤不良発生 練習室前扉(右側)鍵がシリンダー内部にて折損(修理手配)
4/20	明石市消防本部予防課による査察 練習室前扉(右側)鍵がシリンダー内部にて折損の件修理実施。
4/26	AHU-1,2,3系統冷暖切替
4/27	明石市消防本部査察時の指摘箇所改善完了
5/12	建物外部設置のスピーカー、メーカーよりのリコールにて1個交換
5/17	冷温水発生器薬剤注入(20kg) 図書館側の水道量水器交換(定期交換)
5/25	消防訓練実施
6/4	1階トイレ洗面台ハンドソープ動作調整
6/6	図書館空調リモート用基盤交換
6/28	1階男子トイレ小便器センサー不良、調整にて復旧
7/1	1階男子トイレ個室洗浄用タンク内ボールタップ折損、修理
7/2	ホール移動式スピーカー故障、代替品にて対応
7/4	ホール移動式スピーカー修理。
7/8	ホール非常口外部面腐食発見。塗装実施
7/12	練習室内倉庫6、キーシリンダー交換
7/15	公演中にホール座席1脚がはずれる。けが人なし。
7/16	前日の件でホール座席総点検、15脚に不良。修理
7/17	1階ロビー、図書館児童コーナーにて雨漏り、天井部シートで養生
7/22	ホール楽屋、図書館排煙窓動作点検
7/25	21:35 OCG作動による停電、自家発起動、落雷によるものと判明
7/28	図書館エアコンは排水ドレン清掃(警報発報の為)
8/23	図書館職員がセキュリティカード1枚紛失(窃盗にあう)登録抹消
8/25	車路のマンホールがたつき修理
9/2	建物外部の蜂の巣撤去
9/18	車椅子のタイヤ点検
9/20	2階エントランス内側扉、取手部ネジ破損、修理
9/26	中監視点検時不具合確認、オープン時からの誤配線と判明、修理。
10/3	ホールバルコニー階段下、コーキング実施
10/4	ホール楽屋排煙窓動作確認
10/23	車路天井金属部腐食処理
10/25	楽屋4モニター、ヒューズ溶断、交換
10/26	駐車場の区画線が見えづらい為、角部のみ塗装
10/28	駐車場散水用ホース整備
11/7	北側館名表示接着補修
11/10	AHU-1,2,3 冷暖切替
11/17	消防訓練実施
12/8	駐車場内歩道の石畳浮き上がりを補修
12/14	館内誘導灯、非常灯バッテリー交換(9基)
12/15	文化施設課 安全点検の為に来館
12/23	1階トイレファンモーター交換
12/26	練習室ホワイトボード修理

日 時	その他 建物・備品
1月10日	舞台用平台敷置確認 台帳確認
1月14日	消火ポンプ室軒先部塗装
2月13日	北側掲示板安定器交換
2月16日	親水プラザの植木根元グレーチング塗装
2月17日	ピアノ庫熱感知器取り付け
2月28日	ロビー設置の車椅子、タイヤ空気圧調整
3月6日	練習室イス脚部修理
3月9日	駐車場入口設置パイロン3個破損の為交換
3月11日	練習室ドアクローザー修理
3月19日	図書館防煙垂壁ワイヤー1本交換

市民会館等 工事・修繕一覧表(2006年度)

工事・修繕 年月日	工事・修繕名(100万円以下)	契約方法	概算価格 (円)	予算残額	工事(修繕)場所	工事・修繕業者	備 考
H18.5.19	大ホールフロアライト蓋修繕工事(1番、8番)	随契	14,700	7,995,300	市民会館		1日:照明器具側裂部分を金具補強
H18.5.16	中廊公会堂窓ガラス取替え	随契	5,000	7,990,300	中廊公会堂		1日:和室1箇所、1枚取替え
H18.6.5	市民会館外周壁タイル各所補修工事	随契	139,650	7,840,650	市民会館		延べ2日:建物壁面7か所、180枚取替え
H18.6.6	西部図書系空調機、室外機P板取替え	随契	82,950	7,757,700	西部市民会館		1日:室内外機伝送基盤取替え
H18.6.11	男子トイレ大便器押し棒部品の取替え	随契	7,560	7,750,140	市民会館		1日:押し棒スプリング部分及び、取替え
H18.6.27	会議室空調自動ドア修理	随契	42,000	7,708,140	市民会館		1日:光線式センサー取替え
H18.7.2	移動型スピーカー修理	随契	22,365	7,685,775	西部市民会館		1日:MTS-4 ハウアー、ホーンスター基盤取替え
H18.8.15	和室床置きエアコン修理	随契	50,085	7,635,690	中廊公会堂		1日:室外機マイコン基盤取替え
H18.9.11	公会堂和室戸袋内銅版取替工事	随契	150,000	7,485,690	中廊公会堂		1日:戸袋内銅版・外板取替え
H18.9.25	消防設備不良箇所改修工事	随契	475,860	7,009,830	市民会館		1日:光電式スポット感知器増設等
H18.9.25	市民会館1階側面防火戸自動制御工事	随契	494,550	6,515,280	市民会館		1日:光電式煙感知器連動制御防火戸工事
H18.10.6	舞台音響設備ロボット用パワーアンプ修理	随契	27,300	6,487,980	市民会館		1日:劣化コンデンサー交換
H18.10.12	MDデッキ修理	随契	75,705	6,412,275	市民会館		1日:ロータリーエンコーダー他劣化交換
H18.10.16	会議室空調自動ドア改修工事	随契	315,000	6,097,275	市民会館		1日:駆動部一式取替え
H18.10.17	公会堂和室戸取替え工事	随契	450,000	5,647,275	中廊公会堂		1日:和室戸11枚製作取替え
H18.10.20	エフェクトマシンBDM修理	随契	45,486	5,601,789	市民会館		1日:スライドレキエクター他劣化交換
H18.10.23	車路天井装飾部塗装工事	随契	98,700	5,503,089	西部市民会館		1日:下廻り止め塗装、ウレタン仕上げ塗装
H18.10.27	西非常ロフトアンプ修理	随契	39,900	5,463,189	市民ホール		1日:ドア閉閉開脈、塗装
H18.10.27	染屋化粧水台検修	随契	8,715	5,454,474	市民会館		1日:水栓部品取替え
H18.11.2	音響調整車出力モジュール修理	随契	36,750	5,417,724	市民会館		1日:アエューダー、スリッツ、IC類交換
H18.11.5	ワイレスマイク修理	随契	48,100	5,369,624	西部市民会館		1日:フレーム塗交換
H18.11.24	下足室エアコン修理	随契	37,800	5,331,824	西部市民会館		1日:各基盤点検
H18.11.29	大ホール入口ドア、ドアチェック取替え	随契	227,745	5,104,079	中廊公会堂		1日:ドアチェック取替え
H18.12.4	大・中ホールコンテナ増設工事	随契	161,175	4,942,904	市民会館		1日:コンテナ増設
H18.12.5	コンテナマイク修理	随契	107,625	4,835,279	市民会館		1日:各基盤点検、内部金パーツクリーニング
H18.12.5	コンテナマイク修理	随契	23,940	4,811,339	市民会館		1日:ケーブル本体の再接着
H18.12.23	トイレ排気ファン修理	随契	84,000	4,727,339	西部市民会館		1日:羽根車及びモーター取替え
H19.12.26	インカムヘッドセット修理	随契	69,300	4,658,039	市民会館		1日:マイクケーブル、マイクエレメント交換
H19.1.16	ワイレスマイク受信ユニット修理	随契	45,108	4,612,931	市民ホール		1日:コンテナ取替え
H19.1.26	MDデッキ修理	随契	13,104	4,599,827	市民会館		1日:部品取替え
H19.2.13	会議室スライディングウォール修繕工事	随契	99,750	4,500,077	市民会館		1日:扉部品取替え
H19.2.13	屋外掲示板照明修繕	随契	8,610	4,491,467	西部市民会館		1日:スリムライン安定器交換
H19.2.19	事務所コンテナ回路改修工事	随契	30,188	4,461,279	市民会館		1日:コンテナ回路改修
H19.3.2	トイレ改修工事	随契	2,940,000	1,521,279	中廊公会堂		40日:男子・女子トイレ全面改修
H19.3.14	事務所南側自動扉修繕工事	随契	109,800	1,411,479	市民会館		1日:内外センサー取替え
H19.3.19	キュービクル改修工事	随契	346,500	1,073,979	市民会館		1日:受電設備改修工事

市民会館等 工事・修繕一覧表(2006年度)

工事・修繕 年月日	工事修繕名(100万円以下)	契約方法	税込価格 (円)	予算残額	工事(修繕)場所	工事修繕業者	備
H19.3.27	中ホール消防設備不良箇所改修工事	随契	96,600	977,379	市民会館		1日:スプリンクラー配管漏水修理
H19.3.19	図書館消防設備修理	随契	112,875	884,504	西都市民会館		1日:インナーワイヤー取替え
H19.3.30	大ホール網光装置CRTモニター交換	随契	464,100	400,404	市民会館		1日:15インチCRTモニター交換
		合計	7,599,596	400,404			

(3) 貸館業務

18年度の貸館業務は、4施設全体で延べ324,777人。市民一人当たり年間1.1回、施設利用した計算になる。ただし、今年度は1月下旬から2月中旬にかけ、大ホール天井裏の耐震工事があり、当初工事期間が3月下旬までの予定であったため、ホール貸出しを年末時点で中止、2月中旬の工事完了をもって以降の貸出しを再開した。

施設ごとの利用内容を精査すると、市民会館は、年間約23.5万人が利用し、延べ1,668件の事業が展開された。大ホールの利用状況では、純音楽・軽音楽事業が全体の27.1%、洋舞・民舞15.8%、式典・大会8.4%、映画5.6%、合唱5.1%となっている。中ホールでは、式典・大会20.5%、純・軽音楽が18.2%、講演会12%、講習会8.5%。会議室は、全体の43.5%がホール控え室利用、会議23.7%、講習会8.3%。利用者エリアでは、市内が74.2%、市外25.8%と市内利用者が4分の3を占めている。

中崎公会堂は、年間20,708人の利用。利用状況では剣道・居合22.2%、体操・ヨガ19.2%、日舞・洋舞21.7%、太極拳8.7%などが中心で、固定団体の定期利用が多い。

市民ホールは、年間21,945人の利用。昨年から太極拳協会の利用が飛躍的に伸び、全体の50.5%を占めている。展示・販売会も15.1%で連続使用のケースが多い。

西部市民会館では、年間46,986人が利用。練習室では洋舞(22.8%)や合唱(16.8%)純・軽音楽(8.6%)の需要が多かった。また、その他項目では、展示・販売会利用なども伸びてきている。ホールでは、純・軽音楽が62.3%を占め、学生利用を中心に増加傾向にある。他では企業の説明会や講演会・式典などの利用も比較的多い。

①利用者数 ②利用率 ③会員数(利用団体・個人数)

施設名	①利用者数	②利用率	③利用件数
明石市民会館	235,138	—	1,668件
大ホール	164,952	72.5%	214件
中ホール	43,283	55.7%	175件
会議室	26,903	72.8%	1,279件
中崎公会堂	20,708	—	915件
大広間	17,306	96.8%	643件
和室	3,402	69.0%	272件
市民ホール	21,945	76.1%	277件
西部市民会館	46,986	—	686件
ホール	22,367	37.0%	109件
練習室	24,619	97.7%	577件
合計	324,777	—	3,546件

平成18年度 市民会館 4～3月分

利用率

延べ利用可能日数	302	
大ホール利用可能日数	289	
中ホール利用可能日数	287	
小ホール利用可能日数	302	
延べ利用可能日数	日数	率
大ホール	195	72.5
中ホール	160	55.7
小ホール	355	128.2
延べ	178	64.1
大ホール	246	81.5
中ホール	248	81.5
小ホール	223	73.8
延べ	241	79.8
大ホール	144	47.7
中ホール	1100	364.3
小ホール	220	72.8
延べ	1455	482.5
大ホール	199	68.5

大ホール目的別利用状況

演劇	11	24
音楽	14	34
舞臺	44	101
その他	0	0
延べ	1	3
演劇	0	0
音楽	5	10
舞臺	0	0
その他	4	10
延べ	3	7
演劇	3	9
音楽	0	0
舞臺	0	0
その他	0	0
延べ	5	13
演劇	22	80
音楽	12	28
舞臺	12	23
その他	1	1
延べ	9	19
演劇	4	7
音楽	5	9
舞臺	0	0
その他	0	0
延べ	0	0
演劇	7	13
音楽	0	0
舞臺	0	0
その他	0	0
延べ	11	19
演劇	7	11
音楽	18	33
舞臺	16	23
その他	214	463

中ホール目的別利用状況

演劇	2	
音楽	11	22
舞臺	21	43
その他	0	0
延べ	4	9
演劇	0	0
音楽	6	16
舞臺	1	3
その他	1	3
延べ	1	1
演劇	3	9
音楽	1	2
舞臺	0	0
その他	0	0
延べ	0	0
演劇	0	0
音楽	6	13
舞臺	9	16
その他	1	2
延べ	4	10
演劇	2	4
音楽	1	1
舞臺	0	0
その他	0	0
延べ	0	0
演劇	0	0
音楽	15	28
舞臺	36	65
その他	27	54
延べ	175	360

大・中ホール区別利用状況調

区別	延べ	率
大ホール	4	0
中ホール	5	0
延べ	23	2
大ホール	46	6
中ホール	20	3
延べ	43	8
大ホール	141	19
中ホール	4	0
延べ	7	1
大ホール	15	0
中ホール	51	4
延べ	20	2
大ホール	26	2
中ホール	123	9
延べ	4	0
大ホール	1	0
中ホール	2	2
延べ	2	175

市内・市外別件数表

市内	152	62	214
市外	129	46	175
延べ	233	58	291
市内	210	78	288
市外	188	63	251
延べ	214	80	294
市内	112	43	155
市外	1238	430	1668

入場者数

延べ	164,952
大ホール	43,283
中ホール	8,935
小ホール	5,944
延べ	4,645
大ホール	5,060
中ホール	2,319
小ホール	235,138

会議室目的別利用状況

会議室	304	341
演劇	11	14
音楽	107	187
舞臺	35	37
その他	56	156
延べ	557	1265
大ホール	4	6
中ホール	205	311
小ホール	1279	2317

会議室区別利用状況調

区別	延べ	率
第1会議室	28	0
第2会議室	51	3
第3会議室	46	1
第4会議室	61	17
延べ	23	2
第1会議室	50	11
第2会議室	257	34
第3会議室	19	5
第4会議室	49	12
延べ	42	0
第1会議室	65	11
第2会議室	24	1
第3会議室	54	6
第4会議室	253	35
延べ	18	1
第1会議室	24	10
第2会議室	52	0
第3会議室	65	7
第4会議室	22	1
延べ	46	7
第1会議室	225	26
第2会議室	21	1
第3会議室	48	6
第4会議室	63	0
延べ	66	12
第1会議室	19	1
第2会議室	47	10
第3会議室	264	30
第4会議室	8	0
延べ	6	4
第1会議室	14	0
第2会議室	49	2
第3会議室	20	2
第4会議室	45	5
延べ	142	13
第1会議室	90	7
第2会議室	178	35
第3会議室	217	1
第4会議室	305	49
延べ	108	7
第1会議室	242	39
第2会議室	1140	130

平成18年 市民ホール 4~3月分

利用状況・入場者数

利用可能日数	309
利用件数	277
利用日数	235
利用率(%)	76.1
稼働率(%)	43.1
市内利用件数	200
市外利用件数	77
市内居住者割合(%)	72.3
入場者数	21945

平成18年 中崎公会堂4~3月分

利用状況・入場者数

利用可能日数	313
利用件数	643
利用日数	303
利用率(%)	96.8
稼働率(%)	703
市内利用件数	74.9
市外利用件数	463
市内居住者割合(%)	180
入場者数	72
利用率	17,306
稼働率	313
市内利用件数	272
市外利用件数	216
利用率(%)	69
稼働率(%)	384
市内利用件数	38.8
市外利用件数	143
市内居住者割合(%)	129
入場者数	52.6
利用率	3,402
稼働率	626
市内利用件数	915
市外利用件数	518
利用率(%)	82.6
稼働率(%)	1067
市内利用件数	56.9
市外利用件数	606
市内居住者割合(%)	309
入場者数	66.3
利用率	20,708

目的別別表

区別	利用	稼働
区別	27	33
講演講習会	5	10
式典大会	26	73
展示展覧会	8	15
講義	1	1
舞踊	0	0
民謡	0	0
映画	0	0
合唱	7	7
演劇	0	0
音楽演奏	7	12
その他	140	140
販売	16	43
鑑定申告相談	0	0
基金	9	13
基金委託	1	2
予防接種	0	0
その他	30	51
合計	277	400

区分別利用状況

区別	非営利	営利	減免	計
区別	97	6	7	110
午前	56	7	7	70
午後	13	0	2	15
夜間	30	0	2	32
午前	6	2	0	8
午後	23	12	7	42
全日	225	27	25	277

目的別別表

区別	利用	稼働
区別	81	83
少林等	0	0
出張	56	56
居合	143	143
空手	28	29
小形	308	311
白濁民舞	59	61
洋舞	81	124
小形	130	185
合衆	1	1
体操三分	124	126
その他	70	80
小計	195	207
区別合計	643	703
小計	1	2
小計	0	0
小計	1	2
小計	88	151
小計	1	1
小計	0	0
小計	11	13
小計	171	197
小計	195	235
和室合計	272	364
総合計	915	1067

区分別利用状況

区別	非営利	営利	減免	計
区別	191	4	0	195
午前	147	0	0	147
午後	244	0	0	244
夜間	8	0	0	8
午前	46	0	0	46
午後	1	0	2	3
全日	637	4	2	643
区別合計	106	3	0	111
区別	60	0	0	60
午前	11	0	0	11
午後	72	0	0	72
夜間	15	0	0	15
全日	1	0	2	3
合計	265	5	2	272
総合計	902	9	4	915

(4) 自主事業（別紙資料を参照）

主催事業は年間15件（25ステージ）、共催事業は年間6件（14ステージ）を実施した。年間合計では、21件（39ステージ）総入場者数は22,208人に達した。

月別では6月に主催1件、共催2件を実施。しおさいコンサート「松本幸三ファミリーコンサート」は、地元出身の著名な声楽家ファミリー出演もあり、中ホールに326名の入場者を集め、収支率100%を超える事業となった。しおさい名画劇場は、兵庫県映画センターとの共催。明石・西部の2開催（4ステージ）で「なごり雪」を上映、入場者数は640名とやや低調に終わった。MIN-ONとの共催事業「ハワイアンブリーズ」は、地元で開催事例の少ないジャンルの音楽事業ということで、1,158名の入場者を記録した。

7月は主催事業2件、共催事業1件を実施。西部で実施された「鎌田寛講演会」は、抽選による無料招待事業で450名の入場者を記録。医療関係者で著名な講師の講演会でもあり応募者は定員をオーバーした。また、当日、会場で実施したチェルノブイリ救援CD販売では12万5千円の募金活動を行った。「夏休み子ども劇場」は2ステージで1,033人の親子連れの入場があった。共催事業「夏休みファミリー映画試写会」は、安全面を考慮して1階席のみの募集にとどめたが、新作試写会の無料招待でもあり728人が入場。

8月は西部の子ども対象事業として「不思議の国のアリスの帽子屋さんのお茶の会」を上演したが、夏休み最終日の平日開催が影響、188名の入場者にとどまった。

10月は主催事業3件、共催事業1件を実施。恒例の「中崎寄席」は、事業の知名度もあり完売、246名の入場者を記録。「森山良子コンサート」も出演者の新たなコンサート展開のPRが効いて1,260名と完売状態となった。今年度唯一の海外招聘「フライブルクフィルハーモニー公演」は、自主事業としては20数年ぶりの本格的なヨーロッパオーケストラの公演で607名の入場者があった。公開リハには200名あまりの参加者があり、地元高校生等との交流は貴重な経験となった。共催事業「和楽コンサート」は、地元・近隣演奏者の参加もあり、中崎公会堂の魅力をフル活用した演出で179名の入場者を集めた。

11月は主催事業1件（10ステージ）と共催事業1件（2ステージ）を実施。主催事業「高校生の芸術鑑賞会」には市内・周辺エリアの高校10校が参加。テーマは古典で上方寄席と狂言に9,130人の高校生が参加した。共催事業の「しおさい名画劇場」は「青い山脈」「野火」「また逢う日まで」「ぼんち」の4作品を上映、416名の入場があった。

12月は主催事業1件、共催1件を実施。恒例の「明石第九演奏会」は、6月8日の練習開始から半年にわたる市民参加型育成活動を展開、市民会館職員が延べ32回にわたる練習会の事務局機能を担った。本番当日は210人が晴れの舞台に立った。今年度は入場促進策としてB席券を導入したこともあり、964名の入場で盛況裏に終わった。共催事業の「アンパンマン上映会」は明石・西部の2開催で実施され、西部では近隣の幼稚園児の絵画展を併設する入場促進イベントを行い、父兄に好評を得たこともあり、1,284名の入場者があった。

1月は正月恒例の「新春明石寄席」を実施。桂米朝一門の落語会は、短期間に完売状態となり、当日は450人の入場者があり満席となった。

2月は主催事業3件を実施。「エクランあかしコンサート」は西部で実施され、出演者のチケット販売支援もあり、270名がクラシック音楽に酔った。バレエ「白鳥の湖」公演は平成16年度文化庁芸術祭最優秀賞受賞団体・貞松・浜田バレエ団の公演で、関西一円から876名の入場者があった。「近藤嘉宏ピアノコンサート」は、当初予定事業が出演者の出産という事態で代替公演となったが、事務所や本人のPR活動と固定ファンの支持に助けられ、広範囲からの顧客動員で737名の入場者を記録した。

3月は主催事業2件。「北野タダオ&アロージャズコンサート」は、近隣エリアで同種の事業が予定されているなか、ジャズファンや競演したバイオリニストの固定ファンの来館もあり、入場者は849名にのぼった。年度最後の市民参加型事業コンペの入賞作品「勇者ブルードラゴン」公演は、地元小学生も参加するミュージカルとして注目を集め、受賞団体を中心に、父兄や劇団関係先などから417名の入場者があった。舞台と客席が一体となった演技・演出は、今年度の最後を飾る事業にふさわしい結果を残した。

自主事業全体を総括すると、以下の課題点があげられる。

- ①短期間に事業が集中する月があり、動員促進のための営業活動不足を生じた
- ②当初予定の動員目標を達成できなかった（入場率平均70.8%）
- ③全体の事業収支比率は89.8%
- ④情報発信（PR活動）が後追い傾向で、事前戦略に欠ける事業があった

一方、自主事業においては、明石市の重要施策である「子育て施策の充実」を実践するため、地元子育て支援グループとの協働で「臨時保育コーナー」を設置した。

（臨時保育コーナー設置実績）

- 平成18年10月13日「森山良子コンサート」
- 同10月31日「フライブルク市立フィルハーモニー管弦楽団演奏会」
- 同12月16日「第24回明石第九演奏会」
- 平成19年1月4日「新春明石寄席」
- 同2月18日「近藤嘉宏ピアノコンサート」
- 同3月10日「北野タダオ&アロージャズオーケストラコンサート」

平成18年度 自主事業実施結果表

催物名	開催日	会場	主催者	協賛者	協賛費	収入	支出	収支差	参加者数	備考	共催者(別紙)	合計
しおさいコンサート 「松本幸三ア ニリーコンサート」	6月18日(日)	中ホール	1		3,000円	987,900		987,900				
藤田式講演会 「あたくちかく生 きる生き方のこ ツ」	7月1日(土)	西部	1			125,000		125,000				
夏休み子ども 劇場 劇団旅行 「お じや丸」	7月21日(金)	大ホール	2		前売1,500円 当日1,700円	1,443,700		1,443,700				
「フジ」劇場 「不思議の国 の7人の姉子 屋さんのお茶 の会」	8月31日(水)	西部	1		2,000円	262,000		262,000				
森山良子 Concert Tour 2006	10月13日(金)	大ホール	1		S席5,000円 A席4,000円 学生1,000円	7,410,500		7,410,500				
中崎寄席	10月28日(土)	公会堂	1		前売3,500円 当日4,000円	894,800		894,800				
高井生の産衛 遊楽会 遊上 方寄席「冠 」	11月7~28日	大ホール	10		1棟120万円	12,000,000		12,000,000				
明石 第九演劇会	12月16日(土)	大ホール	1		S席4,800円 A席3,600円	3,082,000		3,082,000				
新春 明石寄席	1月4日(水)	中ホール	1		前売3,800円 当日4,000円	1,872,900		1,872,900				
しおさいコン サート「クラ カ」	2月4日(日)	西部	1		2,000円	310,500		310,500				
白鳥の湖	2月12日(日)	大ホール	1		S席4,500円 A席3,500円	3,173,000		3,173,000				
近藤繁次 アノ名曲ベ ト	2月18日(日)	大ホール	1		一般2,600円 学生1,800円	1,463,500		1,463,500				
北野タオミ 70'sライブ ライブ	3月10日(土)	大ホール	1		S席4,000円 A席3,000円	2,780,500		2,780,500				
市居参加型 ミュージカル「 春プルー ン」	3月18日(日)	中ホール	1		500円	185,500		185,500				
入場料収入												2,920,050
雑収入												0
その他収入												93,220
収入												39,498,350
賃金												800
報償費												0
旅費												7,998
消耗品費												85,386
印刷製本費												75,600
食料費												0
広告料												0
役員費												188,660
委託料												3,201,308
委託料												0
使用料及び 賃借料												31,877,913
原材料費												750,890
負担金												0
負担金												1,513,240
差引												2,622,984
収入/支 出(%)												45,117,121
入場者数												△ 508,714
入場者数												80.6
入場者数												4.405
入場者数												9.412
入場者数												46.8%

平成18年度 共催事業実施結果表

催物名	しおさい名画劇場「なごり雲」		ハロウィン・ケル・アリス		夏休み親子映画試写会「ハイジーン」		第7回和楽コンサート		しおさい名画劇場		クリスマス子供シアター「それいけ!アンパンマン」		合計
	開催日	6月1日(水)	6月2日(金)	6月17日(水)	7月16日(日)	10月6日(金)	11月8日(水)	11月9日(木)	12月16日(土)	12月17日(日)	西野	中ホール	
ホー	大ホール	西部	大ホール	大ホール	大ホール	1	中野公会堂	大ホール	2	3	2	3	公演数 6
ステージ数	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	14
入場料	800円		4800円				前売2,600円 高接基以下1,500円 当日500円増	一般500円			中学生以上1,000円 2歳~小学生500円		
収入		463,600	440,700	440,700	93,220	113,800	113,800	175,600	826,350		826,350		2,020,050
雑入					93,220								93,220
その他収入					93,220			175,600					2,113,270
合計		463,600	440,700	440,700	93,220	113,800	113,800	175,600	826,350		826,350		900
支出		900											0
報償費													7,998
旅費		1,160						692				6,146	85,396
消耗品費													75,600
印刷製本費													0
食糧費													0
広告料			44,880										188,860
役員費		13,250			210			53,800				21,260	0
委託料		166,150		211,000									750,990
使用料及び賃借料					93,220			47,800					0
原材料費		363,920		366,000				74,100				577,220	1,513,240
負担金		575,380		623,860				176,392				814,792	2,622,984
合計		1,117,780		1,183,180				△ 62,592				11,558	△ 509,714
差引		80,6		70,6	48,2			64,5				101,4	80,6
収入/支出(%)		640		1,158	728			416				1,284	4,405
入場者数		2,826		1,278	932			200				2,312	9,412
入場予定数													46,882
入場率		23%		90.6%	78.1%			89.5%				22.3%	55.5%

(5) その他業務

◇職員研修(別紙、職員研修実施報告参照)

- ・施設運営関連研修=5回
 - ・明石市消防本部・市民救命士講習会=2回(延べ9名が参加)
 - ・防火管理者講習会=1回(1名が資格取得)
 - ・自衛消防訓練=施設ごとに延べ5回実施
 - ・セミナー・会議への受講・参加
 - ①播磨文化交流サロン=1名参加
 - ②兵庫県芸術文化協会・アートマネジメント講座=1名参加
 - ③文化ボランティアワークショップ in 神戸=2名参加
 - ④県公文協・講習会=2名参加
 - ・各種公演研修・視察
 - ①人形劇「銀河鉄道」公演見学(神戸文化ホール)=2名参加
 - ②石田智子サクソフォン・リサイタル(アートホール神戸)=2名参加
 - ③コズミック・シアター(姫路市民会館)=2名参加
- ※その他、他施設からの催事招待による公演見学は職員相互に鑑賞研修(多数)
- ・一般職員研修(人事異動対象者への業務研修:3名)=2回実施

◇西部市民会館のスロープギャラリー展示

【第1回】期 間=4月2日~4月22日

展示内容=「3-Dデコパージュ」■■■■■(市内在住)

作品数 = 17点

【第2回】期 間=4月30日~5月19日

展示内容=「和紙・ちぎり絵」■■■■■(市内在住)

作品数 = 15点

【第3回】期 間=5月27日~5月15日

展示内容=「油 絵」■■■■■(市内在住)

作品数 = 11点

【第4回】期 間=6月23日~7月12日

展示内容=「墨彩画・水彩画」■■■■■(市内在住)

作品数 = 4点

【第5回】期 間=7月20日~8月9日

展示内容=「水彩・鉛筆パステル画」■■■■■(市内在住)

「イラスト」■■■■■(市内在住)

作品数 = 合計 17点

- 【第6回】期 間＝8月17日～9月6日
 展示内容＝「イラスト」■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 8 点
- 【第7回】期 間＝9月14日～10月4日
 展示内容＝「油 絵」■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 6 点
- 【第8回】期 間＝10月8日～11月1日
 展示内容＝「絵と粘土工作」■■■■■ 生徒(市内在住)
 作品数 ＝ 10 点
- 【第9回】期 間＝11月9日～11月29日
 展示内容＝「墨彩画」■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 4 点
- 【第11回】期 間＝12月7日～12月27日
 展示内容＝「イラスト」■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 4 点
- 【第12回】期 間＝平成19年1月6日～1月25日
 展示内容＝「写真展」■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 19 点
- 【第13回】期 間＝平成19年2月2日～2月22日
 展示内容＝「明石ペン字同好会」代表：■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 24 点
- 【第14回】期 間＝平成19年3月4日～3月25日
 展示内容＝「もっこクラブ・春のミニ展」代表：■■■■■(市内在住)
 作品数 ＝ 14 点

◇月刊「しおさい」発行業務について

- ・「月刊・しおさい」は、新年度5月度より年12回フルカラーで発行。
- ・年間発行部数は、84,000部
- ・年間延べ発送・配布先件数は、77,867箇所、残部数は窓口設置のほか提携プレイガイドの窓口配布や貸館公演及び自主事業会場にて配布

◇チケット販売提携先の拡大

- ・平成18年度4月より、神戸新聞松方ホール、神戸国際会館プレイガイドで販売
- ※19年度からはイープラス、チケットぴあ、ローソンチケットが加わる

◇個人情報保護関連

職員全員を対象に「個人情報保護法」及び「明石市個人情報保護条例・12条第2項及び第3項」「明石市公の施設の指定管理者の指定等の手続きに関する条例第13条第1項及び第2項」の解説と基本マニュアルに沿って説明会を実施。

会館運営に伴う具体事例として、主に以下の項目の実践例をマニュアル化した。

- ①チケット販売に伴う個人情報の扱い・説明事項の整理
- ②友の会関連の個人情報の取り扱い
- ③事業参加者（第九演奏会参加者）の個人情報の扱い
- ④施設利用者の申請手続きに伴う個人情報の扱い
- ⑤印刷・データ入力など、外部関係者への業務委託に関する個人情報の扱い
- ⑥ペーパー・PCデータなど、業務上、保管・管理するデータの扱い方法
- ⑦一般市民からの個人情報に関する問い合わせ対応

但し、平成18年度業務に関し、当該案件に関する事案の発生はなかった。

◇情報公開関連

明石市情報公開条例に基づき、市民会館取り扱い文書の非公開、公開、部分公開の種別を説明。公開申請手続きについては、施行規則に定められた申請書類の確認と受付手順について確認した。

平成18年度業務に関し、文化施設課あて1件の公開請求があった。

◇緊急時対応関連

職員対象のマニュアルとして「非常災害時マニュアル」「緊急時マニュアル」を作成。「非常災害時マニュアル」は、地震・台風・大雨など自然災害を前提とし、当該災害時に職員が取るべき行動指針や来館者の安全確保の手段、手順と関係連絡先等を記載している。平成18年度においては、台風接近の恐れがあった際、関係先への連絡・確認と当日の行動をあらかじめ確認した事例が1件あった。

「緊急時マニュアル」は、日常の防災を中心に構成され、火災時の自衛消防隊編成と役割分担、職員の緊急連絡網、共同事業体内の連絡網、市民会館関係先緊急連絡網、具体的な非常時における職員の役割分担と連絡先などが記載されている。

マニュアルの実践例では、定期的な防火・避難誘導訓練を実施している（年2回）ほか平成18年度においては、疾病による救急車出動依頼案件が3件あり、いずれも的確に対応し、対象者は回復している。

- 注）
- ・金婚夫婦祝福式典における男性（血圧降下・心肺機能）
 - ・高年福祉関連事業における女性（貧血）
 - ・第九演奏会における出演者男性（貧血）

職員研修実施報告

平成18年上期(4-9月)の主な職員研修を以下のとおりご報告します。

(施設運営関連研修)

【第1回】

■実施日：平成18年3月28日(火)午後2時から5時

■内容：①基本編(あいさつ、電話対応)
②来場者、観客対応

■対象者：全員

【第2回】

■実施日：平成18年3月29日(水)午後1時から3時

■内容：①貸館受付全般について
②チケット販売全般について

■対象者：臨時職員(市民会館、西部市民会館)

【第3回】

■実施日：平成18年3月31日(金)午前10時から12時

■内容：①貸館抽選会シミュレーション
②ホール打合せシミュレーション

■対象者：臨時職員及び舞台担当者

【第4回】

■実施日：平成18年5月14日(日)午後6時から7時

■内容：①実務反省会
②担当部門別課題発表・討議

■対象者：全員

【第5回】

■実施日：平成18年9月28日(木)午後6時から7時30分

■内容：①担当変更に伴う実務引継ぎ発表
②担当間の引継ぎ概要ヒアリング
③自主事業課題の提出(臨時職員全員)

■対象者：全員

【その他研修】

- ・他施設等からの催事招待状を利用して、職員が相互に鑑賞研修
- ・共同事業体関係先ホール見学、施設運営研修（於：神戸国際会館）

【明石市消防本部・市民救命士講習会】

（第1回）

■実施日：3月17日（金）午後1時から4時

■対象者：[REDACTED]

（第2回）

■実施日：6月8日（木）午後1時から4時

■対象者：[REDACTED]

【防火管理者講習会・資格取得研修】

■実施日：6月6日・7日

■対象者：[REDACTED]

【甲種防火管理者・再講習受講】

■実施日：8月3日（木）

■対象者：[REDACTED]

【自衛消防訓練実施経過】

（市民会館）

■実施日：4月27日（木）午前9時30分から10時30分

■内 容：防火対象物全体の総合訓練

■対象者：男子9名、女子7名 計16名

（中崎公会堂）

■実施日：5月25日（木）午前10時から11時30分

■内 容：①防火対象物全体の総合訓練

②AED（自動体外式除細動器）の取り扱い説明と心肺蘇生法

■対象者：男子7名、女子2名 計9名

（西部市民会館）

■実施日：5月25日（木）午後12時から13時分

■内 容：防火対象物全体の総合訓練

■対象者：男子6名、女子4名 計10名

平成 18 年下期・研修実績

【消防訓練】

(中崎公会堂)

■実施日：11月27日(月)午前10時～

■内 容：避難誘導、消火器・AED操作実習

■参加者：[REDACTED]

(市民会館)

■実施日：12月26日(水)午前9時より

■内 容：ホール模擬火災、観客避難誘導、屋外での放水実地訓練

■参加者：[REDACTED]

[REDACTED] (4名)

【セミナー・会議類】

(播磨文化交流サロン)

■実施日：平成19年2月9日(金)午後1時～

■内 容：播磨地区文化施設の事業情報交換、事業発表など

■参加者：[REDACTED]

(兵庫県芸術文化協会：アートマネジメント講座)

■実施日：同2月22日(木)23日(金)2日間

■内 容：文化施設の企画・運営に関する集中講座

■参加者：[REDACTED]

(文化ボランティアワークショップ in 神戸)

■実施日：同3月25日(日)午後1時～

■内 容：文化ボランティアに関する座学と実践ワークショップ

■参加者：[REDACTED]

(県公文協・講習会)

■実施日：同2月28日(水)午後1時～

■内 容：文化施設における経営学及び運営事例発表など

■参加者：[REDACTED]

【公演見学・自主事業関連研修等】

(人形劇・銀河鉄道視察)

■実施日：同3月3日(土)午後

■内 容：人形劇・銀河鉄道公演の見学(神戸文化ホール)

■参加者：[REDACTED]

(石田智子サクソフォン・リサイタル)

■実施日：同1月28日(日)午後

■内 容：19年度しおさいコンサート出演者下見(アートホール神戸)

■参加者：[REDACTED]

(コズミック・シアター)

■実施日：同2月20日(火)午後

■内 容：19年度高校生の芸術鑑賞教室・候補事業下見(姫路市民会館)

■参加者：[REDACTED]

【施設運営職員研修】

(一般職員研修①)

■実施日：同3月1日(木)～3月7日(水)

■内 容：一般受付業務及び経理・管理業務の座学及び現場対応など

■参加者：[REDACTED] (指導：[REDACTED])

(一般職員研修②)

■実施日：同3月22日(木)～30日(金)

■内 容：一般受付業務及び経理・管理業務の座学及び現場対応など

■参加者：[REDACTED] (指導：[REDACTED])

(6) 事業達成度自己評価

運営業務においては、開館日数・開館時間とも一定水準を確保、利用者本位のサービスの点でも開館時間の繰り上げ、延長や休館日開館ニーズに応えられた。

受付案内業務においては、利用者に対するホスピタリティの提供面では、十分な成果があったものと判断する。一部施設の管理人の言動に対するお叱りもあったが、職員を替えるなど、管理者としての責任、改善策を目に見える形で示した。施設の貸し出しについては、公平性・機会均等を担保しつつ、利用規則を遵守しない利用者には文書で警告するなど、公的施設としての指導行為も行った。

料金設定については、利用料金制に基づき、特定期間内のホール使用について割引料金制度を実践するなど、利用促進のための手段を講じている。

広報・宣伝活動については、攻めの活動に徹しきれなかった点で反省が残る。自主事業をはじめとした積極的な媒体展開に課題が残った。

維持管理業務については、年間を通して的確な業務運営ができたものと判断する。

貸館業務については、利用率や利用件数で前年を上回る実績を残した。ただし、西部市民会館については、昨年末以降、ホール利用が低迷、年度内に利用促進をはかることができなかった点が課題。

自主事業においては、事業数・ステージ数において計画水準を達成できたが、個々の事業ごとの入場者率、入場者数において課題が残った。

研修、緊急時対応など、その他業務においても、実践において一定の成果を残せたものと判断する。

4. 収支状況に関する事項

(1) 事業収支について

① 収入

利用料金収入全体では、事業計画書の収支計画に比べ、約380万円の減収となった。施設使用料収入では、市民会館、市民ホールが当初設定予算を大幅に上回る実績を上げ、西部市民会館のマイナス分を若干カバーした。なお、駐車場使用料収入（予算比△86万円）は当初、その他収入で予算計上していたが、利用料金収入に加算した結果、施設使用料収入予算全体では最終△12万円となった。

自主事業収入は、明石第九演奏会、海外招聘オーケストラ事業、子ども関連事業などの赤字が響き、事業計画書収支計画の収入予算を50万円下回る結果となった。

その他収入は、駐車場使用料収入分を施設使用料収入に算入した結果、実質的には、230万円あまりのマイナスとなった。主な要因として、自販機手数料の据え置き等があげられる。

② 支出

支出全体では事業計画書収支計画の支出金額を955万円あまり下回る結果となった。個別費目では、消耗品費、印刷費、役務費、自主事業費、その他経費で支出計画を上回った。消耗品費では、備品費規定に該当しない照明備品や設備備品の購入振り替え、印刷費も「しおさい」のフルカラー化や業務資料のつくり直し費用、役務費では通信運搬費や手数料が当初計画支出額を上回った。

一方、光熱水費、修繕費、備品購入費、委託料は当初支出計画を下回った。光熱水費は、職員の節電努力や電力費の優遇措置、耐震工事（大ホール天井）期間の施設貸出し中止などが貢献した。委託料は、発注業務の整理・集中によるスケールメリットで委託費を節約できたことなどが要因と考えられる。

(2) 経営指標について

平成18年の施設運営の経営指標を見ると、収入関連の利用料金収入比率は、全体収入が計画収入予算を下回ったため、計画段階の21.6%を3.1%上回る24.7%となった。このほか、自主事業収入比率が14.5%、その他収入比率が1.8%となり、指定管理料収入比率は最終的に59.3%で計画段階の58.4%を0.9%上回る結果となった。

支出関連では、もともと占有率の高い人件費比率が35%、委託比率23.9%、自主事業比率16.5%、光熱水比率13.3%の順となっている。このうち委託費、光熱水費は、当初計画支出額を下回った。

施設利用者あたりのコストは1人あたり840円（総支出金額÷総入場者数）。自主事

業入場者 1 人あたりの支払い入場料は 1, 8 2 3 円 (自主事業総売上金額÷自主事業入場者数) に対し、自主事業 1 人あたりのコストは 2, 0 3 1 円 (自主事業総支出額÷自主事業入場者数) で 1 人あたり 2 0 8 円の逆ザヤとなった。

(3) 収支状況自己評価

収入面では、当初収入計画から 3 8 0 万円あまりの収入不足が生じた。主な要因としては、西部市民会館貸館使用料収入と駐車場使用料収入、自主事業収入、自販機手数料収入、10-11 月あたりの需要繁忙期における減免対象事業の週末集中による減収などが上げられる。一方、市民会館・市民ホールの使用料収入は当初収入計画を上回る実績を残した。

支出面では、消耗品費、印刷費、役務費、自主事業費などが当初支出計画額を上回ったが、光熱水費、委託料など規模の大きい費用科目の削減が寄与して、全体的には 9 5 5 万円あまりを節約できた。

光熱水費については、日々の消灯やコンデンサースイッチ操作による節電、耐震工事によるホール稼働減などが貢献した。委託料は、業務の整理・集中発注によるスケールメリットを活かした費用削減が寄与している。

収支バランスでは黒字基調となったが、内容を精査すると数字に表れない在庫保管していた引継ぎ物品、軽微な修繕を職員が実施したことなども支出削減に貢献した。

1 8 年度の反省点として自主事業の運営方法、営業活動が上げられる。自主事業は、当初計画の収支額△3 2 9 万円に対し、△4 6 1 万円と赤字幅が増大する結果となった。事業の準備・運営にあたっては、当初から事業数、予算規模とも直営時代を上回る件数をこなすため、プロダクションや出演者等の仕入れ価格の値下げ交渉や諸経費の切り詰めなどに取り組んだが、実施時期の集中やチケット販売促進活動、広報活動の遅れなどもあり、十分な実績を上げることができなかった。

1 9 年度はこうした反省を踏まえ、事業ごとの収支バランスや、個々の広報活動、販売促進活動のスケジュール管理を徹底していきたい。

4. 収支状況

項目		前年度	当年度	備考
収 入	指定管理料	165,183,000	165,183,000	
	利用料金収入	60,970,000	68,683,898	駐車場利用収入を「その他収入」から算入
	自主事業収入	40,990,000	40,503,652	
	精算返還金(修繕費)		△400,404	
	精算返還金(備品購入費)		△482,589	
	その他収入	15,223,000	5,073,940	駐車場使用料収入は「利用料金収入」に移行
	収入合計	282,366,000	283,561,497	
収 支	人件費	95,550,000	95,550,000	※別紙、共同事業体人件費内訳参照
	旅費	210,000	244,950	想定どおり
	消耗品費	3,010,000	4,692,521	舞台照明117万、資料・書類等の印刷費増加
	印刷費	1,000,000	1,702,640	しおさいのカラー化、申請書の作り直し
	修繕費	8,000,000	7,599,596	公会堂のトイレ改修、舞台機器の修理
	光熱水費	43,623,000	36,184,760	耐震工事、コンデナスイツク操作などの節電策
	役務費	1,928,000	2,510,540	通信運搬費増、手数料
	委託料	70,097,000	65,183,588	各業務整理、集中発注で経費節約
	使用料及び賃借料	7,660,000	7,043,167	リースアップ効果
	備品購入費	5,000,000	4,517,411	初年度のため事務用品中心に支出
	公租公課費	100,000	216,560	拳業契約、利用収入に伴う印紙代
	雑費	600,000	1,066,725	臨時に廃棄物を処分
	自主事業費	44,280,000	45,117,121	
	その他経費	1,308,000	1,184,839	目的外使用料
	支出合計	282,366,000	282,841,115	
収支	0	5,747,079		
経 営 指 標	利用料金収入比率 (利用料金収入/収入)	21.6%	24.7%	
	指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)	58.4%	59.3%	
	自主事業収入比率 (自主事業収入/収入)	14.5%	14.5%	
	人件費比率 (人件費/支出)	33.8%	35.0%	
	委託比率 (委託料/支出)	24.8%	23.9%	
	自主事業比率 (自主事業費/支出)	15.7%	16.5%	
	利用者当たりコスト (支出/利用者数)		840円	
利用者当たり指定管理料(指定管理料/利用者数)		508円		
収支状況自己評価	(別紙、収支状況自己評価記載分、参照)			

2006年度

共同事業体人件費(95,550千円)の内訳

事業体	分担職員数	分担金額	備考
財団法人 神戸新聞文化財団	7	28,350,000	臨時職員6名含む
株式会社 神戸新聞社	4	29,925,000	
神戸新聞興産株式会社	2	10,500,000	
株式会社 神戸国際会館	4	26,775,000	
合 計	17	95,550,000	

5. 総合自己評価

(1) 評価できる点

◇受付業務

- ・利用者アンケートで「職員の対応」項目では4施設とも極めて評価が高い
- ・施設利用上のトラブルが少なく、利用者に安心感を与えとともに、公共施設としての公平性を担保できた
- ・申請手続きや備品説明、利用者へのサービス面で評価が高い

◇施設管理業務

- ・日ごろの見回り、設備・機器等のメンテナンス、点検・修繕を積極的に実施した
- ・利用者の施設使用に際し、空調をはじめとした環境面への気配り、設備・備品の取り扱い説明などに配慮できた
- ・アンケート等で得られた利用者ニーズを的確に把握し、設備や機器の更新をはかった
- ・建物の安全性を継続するため、施設の安全点検や事故防止につとめた
- ・建築物の老朽化に伴う、施設の細部に目を配り、配管や消防設備の故障、経年劣化を未然に発見、改修した
- ・施設保全に関し、小規模修繕などを担当者が実施し、修繕費をはじめ、管理費用の節減につとめた

◇貸館業務

- ・使用日1カ月を切り10日前までのホール貸出しを可能とした(3件)ほか、楽屋(西部:9件)貸出しも実現した
- ・開館時間の繰り上げ使用(33件)、延長使用(3件)の要望に応えた
- ・休館日開館を実施した(年間5日:振替休日の開館は除く)

◇自主事業

- ・年間を通して、数多くの事業を市民に提供できた
- ・事業の選択に関し、多様な市民ニーズに応えるメニューづくりに配慮した
- ・入場者へのホスピタリティあふれる対応ができた
- ・事業実施に際し、入場者の安全確保と来場者対応のため、十分な人員確保につとめた
- ・入場者など、市民ニーズの把握と事業運営に役立つ情報収集手段としてのアンケート実施ができた。
- ・事業を通して国際ボランティア活動に貢献(イラク・チェルノブイリ救援基金へ12.5万円寄付)
- ・チケット販売に関し、電話対応など、一般市民の問い合わせ、申し込み接遇に応えた
- ・子育てボランティアや近隣幼稚園とのコラボレーション事業を実現した(西部:絵画展など)
- ・子育て対象者や身体障害者など、弱者への気配り、利便性をはかった

◇その他

- ・施設運営関連の職員研修を実施した
- ・安全・安心のための各種講習会への職員派遣を実施した(市民救命士講習会など)
- ・事業推進のための各種セミナー、講習会、講座への職員派遣
- ・個人情報保護法など、コンプライアンスのためのマニュアル作成、業務実践を徹底した
- ・来館者の急病など、緊急事態に的確に対応した

(2) 課題及びその改善策について

①自主事業入場者数の拡大策

- ・入場者アンケートを参考に事業企画内容を分析し、事業展開に反映・実践する
- ・西部市民会館所属の事業企画担当を営業要員として、チケット営業、事前広報活動を強化する
- ・チラシの配布場所・配布団体の拡大
- ・友の会会員への情報提供、勧誘活動を強化する
- ・友の会法人会員をはじめとした企業分野への営業活動を強化する

②西部市民会館の利用促進

- ・自主事業の開催拡大
- ・過去使用実績のある企業・団体まわり
- ・共同事業体のバックアップ事業の誘致促進

③利用者の利便性の向上

- ・西部市民会館駐車場料金の改定(上限金額の設定)

④新たな広報手段の開拓と既存媒体への情報発信強化

- ・構成団体の新聞社紙面への記事・広告掲載の拡大・支援要請
- ・モバイル媒体への情報掲出(携帯電話サイトへの情報発信)
- ・既存媒体へのビジュアル情報強化(出稿時に写真を添付するなど)

⑤友の会組織の強化と特典充実

- ・入会金の免除
- ・法人会員の勧誘強化
- ・自主事業への招待(抽選)
- ・近隣の商店・企業・文化施設との特典連携

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	株式会社 神戸新聞事業社 明石支社
施設名	大蔵海岸公園・大蔵海岸海峡広場・大蔵海岸駐車場
事業期間	平成18年4月1日から平成19年3月31日まで
管理体制	大蔵海岸施設指定管理業務は管理事務所長、警備本部長、施設部長、事務職員の4名の常勤職員及び5名の非常勤職員で構成し、年間管理業務を行った。 また、その他業務については警備会社2社(常勤警備員7名、繁忙期応援別途)と植栽管理1社(非常勤作業員4名)、清掃業務1社(常勤従業員12名、非常勤従業員1名)で構成し、合計33名で施設管理業務を行った。
職員の勤務状況等	公園の管理業務が年間無休のため、常勤職員は交代で休暇を取り、業務を行った。 なお、その他警備業務、清掃業務についても同様の勤務状況で業務を行った。 勤務時間は管理事務所が9時～18時、警備業務が8時～18時、夜間警備業務が19時～5時(指定日)、清掃業務が8時～11時であった。

2 顧客満足度

項目	実施状況(実績)	満足度分析	
利用者アンケート	大蔵海岸公園の指定管理移行にともなう、市民の考えを調査するため、移行6ヶ月後に実施。 第1回 平成18年10月11日(水)～13日(金) 第2回 平成18年10月29日(日)	(アンケート参加者 119名) (アンケート参加者 90名)	
利用者の声	施設の使いやすさ	満足が平均 59.0%、不満足が平均 2.5% どちらとも言えないが平均 38.5%	ほぼ要望をみたしていると考える。
	園内環境	満足が平均 71.2%、不満足が平均 1.4% どちらとも言えないが平均 27.4%	ほぼ要望をみたしていると考える。
	職員の対応	満足が平均 56.5%、不満足が平均 0% どちらとも言えないが平均 43.5%	言葉使いや笑顔の対応などの教育を徹底したい。
	各種催物	満足が平均 33.0%、不満足が平均 3.5% どちらとも言えないが平均 63.5%	催物の開催回数を増やす必要がある。
	海水浴場の認知度	知っていた 67.8% 知らなかった 32.2%	広報の方法を再検討したい。
	全体的満足度	満足が平均 75.0%、不満足が平均 0.5% どちらとも言えないが平均 24.5%	ほぼ要望をみたしていると考える。
顧客満足度自己評価	その他要望 日陰が欲しい、ペットのマナー改善、各種イベントの開催、子供遊具の増設等の要望があった。	・ 全体的満足度でかなり高評価であったが、個別で見れば職員対応や各種催物の実施等で、改善が必要であることが分かる。今後職員や委託職員の意識改革を図り、利用者の満足度を高める方策を講じていく。	

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
運営業務	開園日・時間	無休、9時～18時	無休、9時～18時	計画通り実施した。
	受付案内	園内案内、バーベキュー、海水浴関連の案内を行う。	園内案内、バーベキューの営業、海水浴関係の案内を行った。問合せは主に電話によるものであった。	計画通り実施した。
	広報・宣伝	新聞広報を中心に実施	新聞広報を中心にラジオの公開放送や情報誌、ミニコミ誌を中心に広報を行った。	新聞による広報が主体であったが、ラジオやテレビ、情報誌の活用が不十分であった。
維持管理業務	清掃	公園内、管理棟等の施設の清掃を業務仕様書に基づき実施する。	年間無休で公園内各施設の清掃を業務仕様書に基づき実施した他、繁忙期には延長作業を行った。	通常業務はほぼ予定通り実施できたが、犬のフンの放置問題はより積極的な対応が必要である。
	植栽管理	公園内の芝生や樹木管理を業務仕様書に基づき実施する。	芝生や樹木管理を仕様書に基づき実施した他、新たに樹木の植栽による、修景作業を行った。	計画通り実施した。
	修繕・保守	業務仕様書に基づき実施する。	仕様書に基づき適宜・適正に実施した。	計画通り実施した。
自主事業	事業数	10	13	
	A事業(時期、内容、参加者数等)	5月5～6日「こどもフェスタ」500名	5月5～6日「こどもフェスタ」1200名	屋台の販売が低調で検討の必要有り。
	B事業(時期、内容、参加者数等)	6月1日「バーベキューレストラン」	6月1日「バーベキューレストラン」	海水浴客が低迷し、利用者数が伸びなかった。
	C事業(時期、内容、参加者数等)	7月2日～8月27日「海水浴場」オープン 80,000名	7月1日～8月27日「海水浴場」オープン 47,870名	当初利用予定数に達しなかった。
	D事業(時期、内容、参加者数等)	7月2日海水浴オープニングイベント「コンサート」他	7月2日海水浴オープニングイベント「コンサート」他	好評であった。
	E事業(時期、内容、参加者数等)	8月27日海水浴ファイナルイベント「コンサート」他	8月27日海水浴ファイナルイベント「コンサート」他	好評であった。
	F事業(時期、内容、参加者数等)	10月29日「リサイクル・フリーマーケット」500名	10月29日「リサイクル・フリーマーケット」1000名	好評であった。
	G事業(時期、内容、参加者数等)	12月29日～1月14日大蔵海岸東地区ライトアップ	「大蔵海岸イルミネーション」	次期開催にはボリュームアップが必要。
	H事業(時期、内容、参加者数等)	3月18日「リサイクル・フリーマーケット」500名	3月18日「リサイクル・フリーマーケット」1200名	好評であった。
その他業務	職員研修	月1回の通常研修と年4回の特別研修を行う。	業務チェックを中心に計画通り実施した。	研修成果の達成度を判断し、研修内容の見直しが必要。
	個人情報保護	明石市個人情報保護条例を遵守し業務を行う。	条例に基づき適正に業務を行った。	適正に対応できた。
	情報公開	明石市情報公開条例を遵守し業務を行う。	情報公開の要望は無かった。	適正に対応できた。
	緊急対応	緊急対応マニュアルに基づき業務を行う。	マニュアルに基づき業務を行った。	緊急時の連絡に一部不手際があり、対応の徹底を行った。

事業達成度自己評価	<p>運営面では、1年間を通して無休で業務を行い、当初計画は達成したが、広報・宣伝面では広範囲対象の告知方法を検討したい。</p> <p>維持管理では、清掃・植栽・修繕・保守管理で計画は達成したが、清掃で犬のフンを減らす取組を進めているが、利用者への呼びかけや看板の設置等の啓蒙活動を一層強化していきたい。</p> <p>自主事業では、イベントの開催計画の見直しが必要で、次年度は公園の趣旨に合致したイベントの開催を進めていきたい。</p>
-----------	--

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況	執行状況分析	
事業 収支	収入	指定管理料	109,990,000	110,997,407	追加修繕費1,007,407円あり
		自主事業収入	8,400,000	3,088,302	飲料自販機の売上が低調のため
		収入合計	118,390,000	114,085,709	
	支出	人件費	30,960,000	30,980,723	
		消耗品費	735,000	130,709	
		備品購入費	1,260,000	925,680	
		光熱水費	6,930,000	8,556,948	収支計画の23.5%増
		修繕費	3,000,000	4,007,407	
		委託料	61,469,100	58,572,620	収支計画の4.7%減
		保険料	378,000	298,370	
		公租公課費	175,000	120,000	
		自主事業費	3,100,000	4,337,445	
		その他経費	3,588,500	2,427,433	
		一般管理費	6,794,400	3,728,374	収支計画の45.0%減
		支出合計	118,390,000	114,085,709	
収支		0	0		
指定管理料収入比率 (指定管理料／収入)		92.9%	97.3%		
自主事業収入比率 (自主事業収入／収入)		7.1%	2.7%		
人件費比率 (人件費／支出)		26.2%	27.2%		
第三者委託比率 (委託料／支出)		51.9%	51.3%		
自主事業比率 (自主事業費／支出)		2.6%	3.8%		
収支状況自己評価		<p>特定財源の飲料自販機の収入が予算の36.7%と大きく減収した他、支出では光熱水費が23.5%増となり、初年度の予算編成に無理があったが、次年度運営に生かしたい。</p>			

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>指定管理者としての初年度が過ぎたが、一部業務で認識不足から不都合があったが、海岸・治水課、公園課、駐車・駐輪対策課の関係3課と連携し、業務計画を達成出来たと考えている。</p> <p>ただ、個別に見れば、利用者への対応やイベントの内容、実施回数などに改善が必要であるし、公園利用者のマナー向上のための告知方法についても、園内放送の徹底や看板設置、啓蒙活動の強化が重要と考えている。</p> <p>次年度はこれらの反省点を踏まえ、より親しまれる公園運営を目指したい。</p>
-----------	---

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	MHIジェネラルサービス・三菱重工パーキンググループ
施設名	明石駅前立体駐車場
事業期間	平成18年4月1日 ～ 平成19年3月31日
管理体制	別添 組織図の通り
職員の勤務状況等	総括責任者 1名常駐(8:30～17:30) 1直1名常駐(6:00～14:30)、2直1名常駐(14:15～22:30) 3直1名常駐(18:00～22:30) の4名体制 365日勤務

2 顧客満足度

項目		実施状況(実績)	満足度分析
利用者アンケート		<p><定期利用者アンケート(8月実施)> 定期利用者を対象に利用状況、ETCへの関心度などをアンケート調査。回収7。</p> <p><一般利用者アンケート(9月実施)> 一般利用者を対象に実施。回収48。</p>	70%
利用者の声	施設・設備	駅に近く施設・設備とも概ね満足	90%
	館内環境	安全に配慮されている。特に問題ない。	80%
	職員の対応	特に問題はない。概ね満足。	80%
	料金設定	定期料金が高く日、祝日が利用できない。時間料金がやや高い。また宿泊料金が割高。	50%
	事業内容		
	附属設備		
	施設・業務全体	特に問題はない。概ね満足。	80%
顧客満足度自己評価		全体的に施設・業務・職員の対応などについては概ね満足との評価であるが、利用料金については一部で不満の声もある。また職員の対応についても一部で苦情があった。これらのお客様の声をしっかり受け止め改善に努力したい。	70%

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況 (実績)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	6:30~22:00 (年中無休)	6:30~22:00 (年中無休)	80%
	受付案内	営業時間常駐	営業時間常駐	100%
	料金設定			
	広報・宣伝	ホームページ開設 「広報あかし」活用 「明石ケーブルテレビ」活用	ホームページ開設 神戸新聞取材受け	70%
維持管理業務	清掃	日常清掃:午前/1人/年 定期清掃:全館2回/年	計画通り実施	100%
	保守・点検	別添年間計画を制定	外壁塗装工事(2月~3月末)のため、予定を一部変更	100%
	修繕	各種機器類の不具合対応	発生の都度、明石市殿への了承を得ながら対応(全25件)	100%
貸館業務	利用者数			
	利用率			
	会員数			
自主事業	事業数			
	A事業(時期、内容、参加者数等)			
	B事業(時期、内容、参加者数等)			
	C事業(時期、内容、参加者数等)			
その他業務	職員研修	別添 従業員研修計画を策定	清掃、交通誘導を除き実施した	70%
	個人情報保護	法令・条例遵守	法令・条例遵守した	90%
	情報公開	条例遵守	条例遵守した	100%
	緊急時対応	・機器管理マニュアル作成 ・緊急連絡体制構築他	・緊急連絡体制構築済	70%
事業達成度自己評価		1年目としては概ね良好であった。但し広報宣伝、研修については今後の課題としてさらに努力の必要がある。開館日・時間については昨年度の踏襲ではじめたものであり、関係先との調整が必要。費用対効果を見極めて現状のままか改善の余地があるか、継続して検討したい。事業の達成度としては全般に高く評価できると考える。		80%

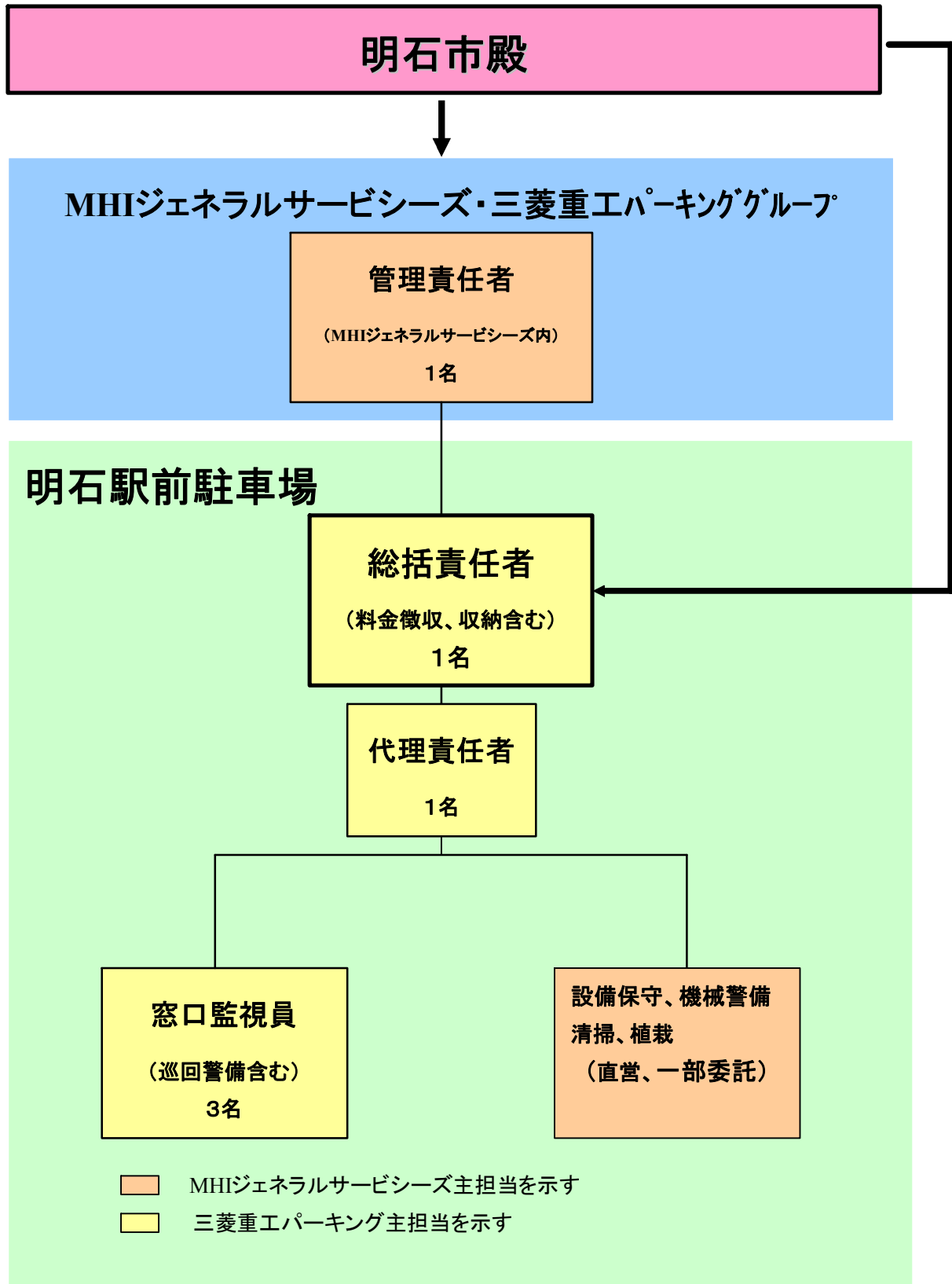
4 収支状況

項目		収支計画	実施状況 (実績)	満足度分析	
事業 収支	収入	指定管理料	30,361,000	30,361,000	
		利用料金			
		自主事業収入			
		その他収入			
		精算返還金(修繕費)		△ 807,249	
		収入合計	30,361,000	29,553,751	
	支出	人件費	4,800,000	4,693,623	100%
		消耗品費	1,000,000	397,470	100%
		印刷費	30,000	0	100%
		燃料費	0	0	100%
		備品購入費	80,000	44,633	100%
		光熱水費	3,300,000	2,977,493	100%
		修繕費	3,000,000	2,192,751	100%
		委託料	6,842,000	7,667,635	80%
保険料		114,000	118,810	80%	
公租公課費		21,000	13,260	100%	
その他経費		11,174,000	11,448,076	90%	
支出合計	30,361,000	29,553,751			
収支	0	0			
経営 指標	利用料金収支比率 (利用料金収入/収入)				
	指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)	100.00%	100.00%		
	自主事業収入比率 (自主事業収入/収入)				
	人件費比率 (人件費/支出)	15.81%	15.88%	100%	
	第三者委託比率 (委託料/支出)	22.54%	25.94%	80%	
	自主事業比率 (自主事業費/支出)				
	利用者あたりコスト (支出/利用者・台数)	160	160	100%	
	利用者あたり指定管理料 (指定管理料/利用者数)	160	160	100%	
収支状況自己評価	満足している。	さらに努力の余地があるものの結果については概ね満足している。	90%		

5 総合評価

指定管理者自己評価	大きなトラブルも無く、順調に指定管理業務がこなせたと自己評価する。改正道交法の効果もあり利用台数は増加したが収入は短時間の駐車が多くなった為か前年比97%(99,711,670円)。来年度は駐車場の改装や料金改定により利用者増、売上増により一層努力したい。	90%
-----------	--	-----

組織図



指定管理者事業報告

1.総則

指定管理者	神戸中央不動産事業協同組合
施設名	明石駅前自転車駐車場
事業期間	平成18年4月1日より平成19年3月31日
管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者側雇用の配置による金銭の取扱いを行う。 ・明石シルバー人材センターからの派遣管理員による利用者対応を行う。 ・管理者側が現場担当者による現場教育及び定期巡回を行う。 ・設備員による定期巡回を行う。 ・24時間体制(当駐輪場は24時間オープンでの警備員配置及び管理者24時間連絡回線あり)
職員の勤務状況等	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者側からの管理員4名のローテーション勤務(管理当初は3名) ・明石シルバー人材派遣管理員8名によるローテーション勤務 ・早朝、夕刻、定期販売時は人員増加で利用者様への配慮。

2.顧客満足度

項目	実施状況(実績)	満足度分析	
利用者アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・実施(①施設設備満足度 ②館内環境 ③管理員接遇 …をメインとしたアンケート。) 	<p>結果、満足度としては普通との回答が多数。</p> <p>その中で、施設と環境(清掃)に関する満足度が低く悪い所が目につく。</p>	
利用者の声	施設・設備	<p>①坂を押すのが大変…設備構造上の問題であり理解頂いている。②駐輪機の上段が使用しづらい…女性の利用者は下段とし、場合によって上段の時は降ろす手伝いを実施している。</p>	<p>満足度は普通と判断。</p> <p>管理員による対応で満足は頂いている。</p> <p>但し、全ての時間帯に目が行き届く訳ではない為、利用者様の理解も必要ではある。</p>
	館内環境	<p>①夏場暑い(特に3階)…構造上の問題であり納得しているが、とにかく暑い。</p> <p>現場としては、窓を全開にし出来る限りの対応をしている。②清掃状況が悪い…清掃員の指導及び勤務管理員へ勤務時間内の清掃協力指示。尚、美観上として、各看板関係の劣化が著しく、新規作成による統一張替えを実施。</p>	<p>満足度はやや悪いと判断。</p> <p>構造上の暑さの改善は厳しい状態であり、清掃面等は、引き続きの教育と巡回時の確認と指摘にて環境維持に努めます。</p>
	職員対応	<p>①乱暴な口調である…管理員本人は意識なく、年齢的な問題と関西弁が威圧感を感じた苦情であり、教育指導行う。尚、全管理員へ同様の指導行う。</p>	<p>全体的には接遇(挨拶)マナーは出来ており結果、良いと判断。但し言葉使いは注意。</p>
	料金設定	<p>①一時利用の自転車値下げはよいがバイクは高い…値下げ説明により理解頂く。</p> <p>②定期代が高い…一部の方であり他に比べての説明で理解頂く。</p>	<p>自転車料金の値下げにより、バイク料金が目立つが、結果、満車であり良いと判断。</p>
	施設・業務全体	<p>①地下バイク置き場の換気が悪い…館内エンジン停止呼びかけ行う。</p> <p>②電動自転車を置ける場所が少ない…出来る限り自転車ラック以外の場所に駐輪出来るよう都度の駐輪状況で判断対応している。</p> <p>③一時利用が満車状態でどこに駐輪したらいいのか…満車である以上、お詫びし近隣の駐輪場を紹介している。</p>	<p>構造上、施設上の問題であり、利用者様としては満足度は低いですが、管理員の対応にて理解していただいています。</p>
顧客満足度自己評価	<p>全体的には問題はないと判断。</p> <p>但し、館内環境(暑さ、坂道、清掃)に対する声が多い事に、びっくりしています。利用者様の満足度アップは管理員の接遇による所が大半であると考え、接客に対する注意をメインとして行ったが、より良い環境作りに勤める事を来期の目標とします。尚、管理員の運営に対する心構えと接遇マナーが当社考えが浸透してきておりますので、より一層の管理員教育で利用者様への満足度アップに勤めます。</p>		

3.事業達成度

業 務		事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	・24時間営業(午後10時以降は警備員) ・12/31～1/3は休館	・24時間営業(午後10時以降は警備員) ・12/31～1/3は休館	・計画通り達成 ・1/4の営業開始についてAM6:30より営業開始するが(過去実績)AM0:00より開館が必要との事であった。来期は開館とします。
	受付案内	・定期受付(20日～末日) ・利用上の案内説明 ・防犯、マナーその他案内	・定期販売受付(20日～末日)致しました。未継続者に対し連絡行い5日位迄販売。 ・新規利用者様に利用上の案内説明実施。 ・防犯注意をメインとして掲示物その他館内マナー等の掲示を実施致しました。	・計画通り達成。 ・計画通り達成 ・計画通り達成
	広報・宣伝	・駐輪施設の広報等	・地域住民その他広報活動は無し。 理由:一時利用の満車状態である為。	・一部未達成。外部への広報はしていないが館内掲示による不正駐輪マナーを掲示。
維 持 管 理 業 務	清掃	・日常管理員清掃(常時) ・清掃員派遣(3回/週) ・管理室内床の定期清掃(1回/月)	・日常管理員清掃(常時) ・清掃員派遣(3回/週) ・管理室内床の定期清掃(1回/月)	・駐輪場の清掃としては良いと判断するが灯具から床壁の隅々までの完璧を求めるとであれば清掃時間が短すぎる。 ・計画通り達成 ・計画通り達成
	保守・点検	・券売機保守点検(1回/月) ・コンベアー保守点検(2回/月) ・設備員による建物巡回(1回/月) (コンベアー、電気、建物等作動及び目視) ・消防点検(2回/年)	・券売機保守点検(1回/月) ・コンベアー保守点検(2回/月) ・設備員による建物巡回(1回/月) ・消防点検(2回/年)	・計画通り達成 ・計画通り達成 ・計画通り達成 ・計画通り達成
	修繕	・都度修繕	・修繕報告書に基づく	・計画通り達成
利 用 実 績	利用率	・バイク(定期100%、一時利用155%目標) ※前年の利用率をクリア目標とする	・バイク(定期100%、一時利用173%)	・計画通り達成(一時利用大幅増となる)
	売上率	・自転車(定期90%、一時65%) ※前年の利用率をクリア目標とする	・自転車(定期86%、一時70%)	・定期は11月より目標数値がダウン。原因は駅前の駐輪場完成と思われる。 ・一時利用は大幅増となる
	売上率	・前年の102%アップ目標とする (前年売上:50,670,060円)	・前年対比:102.5% (今期売上:51,956,700円)	・目標達成。新築駅前駐輪場及び料金値下げ等あったが達成。
職 員 研 修	職員研修	・災害時対応の講習 ・利用者様サービス低下を避ける	・災害時の対応マニュアルに基づく説明。 ・人員削減もあり、実務含め業務改善を行う(管理員の意見聞き合わせにて)	・一部未達成。マニュアルに基づく説明は行い理解頂くも、災害に備えた非難誘導等の実務研修が出来ず。(来期課題) ・人員削減による利用者様へのサービス低下に繋がらないよう、挨拶、コミュニケーションに注意し行ってきた。又、事務的な作業に原始的な部分はありますが、反面、管理員年齢からも時間要すがミスが少なくよい面でもあると感じた。
	個人情報保護	・保護法に基づく講習	・個人情報マニュアルに基づく説明	・理解は来ています。とにかく名簿等の管理及び管理室の施錠は注意できた。
	情報公開	・平日、休日等の緊急その他連絡体制確立	・連絡体制網の配布による説明	・問題なく達成。
	緊急時対応	・緊急連絡網の確立 ・緊急時対応マニュアルの講習	・緊急発生なく無事業務こなせた。 尚、連絡網、マニュアル説明をおこなった。	・緊急発生がなく1年間過ごせた。但し、緊急時に備え実務研修行うべきと反省。
事業達成度自己評価		全体的には事業計画の通り達成致しました。1年目であり、現場業務及び管理員の性格と業務レベルの確認に時間を要したと反省すべき点もありますが、反面、管理員との連携及び信頼関係が出来て、人員削減にも当初は反発意見もあったが、指定管理者(民間企業)であることでの売り上げ(利用者獲得)アップに積極的な動きも見え、結果、事業計画達成に至ったと感じています。		

明石駅前自転車駐車場収支状況

項目		収支計画	実施状況(実績)	執行状況分析
事業 収 支	指定管理料	34,115,000	34,115,000	
	利用料金			
	自主事業収入	0	0	
	精算返還金(修繕費)	0	△ 1,176,901	
	精算返還金(備品購入費)	0	0	
	その他収入	0	0	
	収入合計	34,115,000	32,938,099	
	人件費	15,863,000	15,824,050	計画より勤務時間微調整を行う。
	福利厚生費	0	44,467	
	消耗品費	340,000	156,488	経費削減に努める。
	印刷費	76,000	163,380	予算以上の印刷物ある。
	賃借料	981,000	884,179	経費削減に努める。
	旅費交通費	0	15,740	
	通信運搬費	77,000	66,294	
	光熱水費	2,275,000	1,847,295	経費削減に努める。
	修繕費	2,000,000	823,099	
	委託料	9,876,000	9,173,425	経費削減に努める。
	保険料	84,000	288,540	保険内容の変更によるアップ。
	公租公課	30,000	20,400	
	支払手数料	108,000	3,885	経費削減に努める。
仮払消費税	0	764,640		
その他雑費	5,000	104,711		
管理経費	2,400,000	2,757,506		
支出合計	34,115,000	32,938,099		
収支	0	0		
経営 指 標	利用料金収入比率 (利用料金収入/収入)	0.00%	0.00%	
	指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)	100.00%	100.00%	
	自主事業収入比率 (自主事業収入/収入)	0.00%	0.00%	
	人件費比率 (人件費/支出)	46.50%	48.18%	
	第三者委託比率 (委託料/支出)	28.95%	27.85%	
	自主事業比率 (自主事業費/支出)	0.00%	0.00%	
	1台当たりコスト (支出/利用台数)	¥53	¥52	年間合計 629,902 台
	1台当たり指定管理料 (指定管理料/利用台数)	¥53	¥54	年間合計 629,902 台
収支状況自己評価	収支状況は計画通りと判断。			

5.総合評価

指定管理者自己評価

収支状況は計画通りと判断。経費削減(人件費、光熱費、消耗品等)に努めた結果と評価する。来期に向けより一層のサービス向上と管理員接遇マナーの教育を行います。

指定管理者事業報告

1. 総則

指定管理者	神戸中央不動産事業協同組合
施設名	西明石駅前自転車駐車場
事業期間	平成18年4月1日より平成19年3月31日
管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の配置による金銭の扱い及び利用者対応を行う。 ・明石シルバー人材センターからの派遣管理員による利用者対応を行う。 ・管理者側の現場担当者による現場教育及び定期巡回を行う。 ・設備員による定期巡回を行う。 ・24時間体制(当駐輪場は24時間オープンでの警備員配置及び管理者24時間連絡回線あり)
職員の勤務状況等	<ul style="list-style-type: none"> ・社員は基本週休2日で早出、遅出の勤務体にてローテーション。 ・明石シルバー人材派遣管理員4名によるローテーション勤務 ・早朝、夕刻、定期販売時は人員増加で利用者様への配慮。

2. 顧客満足度

項目	実施状況(実績)	満足度分析	
利用者アンケート	・実施(①施設設備満足度 ②館内環境 ③管理員接遇 …をメインとしたアンケート)	満足度としては結果、普通との回答が多数。 その中で、駐輪の機械故障(鍵)に関する声が多く聞こえた。	
利用者の声	施設・設備	①鍵の故障が多い→管理員による解除等にて都度対応。毎日多数ある。 ②旧館の利用は不便→新館への移動希望等があるが満車状況説明で了承頂く。 ③管理室が遠くなり不便→インターホン設置にて対処した。	満足度は普通と判断。 鍵の故障の苦情、一時満車による新館への移動等でご不便かけている現状が続出。
	館内環境	①旧館の建物劣化酷い→年数的なものであり利用上に支障ないことで説明理解頂いている。 ②旧館が暗く女性の利用者の声ある→灯具の一部追加設置にて対処した。	満足度は普通と判断。 申出の対応は行っているが建物劣化著しい。
	職員対応	①職員の発言に対し苦情→お詫び等を行うも納得いかず、弁護士対応の状況となる。結果、それ以上の要求等なく現行も定期利用者としてのお客様となる。全管理員に対し接遇マナーの徹底と教育をおこなった。	満足度は普通と判断。 身だしなみから注意が必要な状態であったが、じょじょに接客業の自覚が出来てきている。
	料金設定	①一時利用の自転車値下げによるバイク値下げ申し出→説明対応で了承。	満足度は普通と判断。 特に大きな問題はない。
	施設・業務全体	①一時利用満車での申し出→一時利用場所が旧館の一部であり、足らない状態ある。結果、新館一部を一時利用等で利用し多くの人が駐輪できるよう行っている。 ②定期解約者の対応→本駐輪場は定期利用者に鍵・カードを渡している為、継続購入がなくても鍵回収の業務が必要であり、電話連絡及び葉書による通知等による業務を行っている。	満足度は普通と判断。 施設、設備の問題である業務に手をとられる所はあり、又、状況によっては利用者様からの苦情もあるが、説明と状況判断でこなしている。
顧客満足度自己評価	全体的には問題はないと判断。 但し、設備的な申し出が多くあり(サイクルロック、券売機)都度対応で理解頂いてはいるが、今後の運営の中で改修等も含めた大きな課題であると思います。又、現場職員、管理員の教育については接遇マナーが浸透してきてはいるが、まだまだ油断せず、より一層の接客業としてのマナー教育に勤め、については、利用者様への満足度に繋がるように勤めます。		

3.事業達成度

業 務		事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	・24時間開館(管理員は午前6時～午後9時) ・12/31～1/3は管理員休み	・24時間開館(管理員は午前6時～午後9時) ・12/31～1/3は管理員休み	計画通り達成 計画通り達成
	受付案内	・定期受付(20日～末日)	・定期販売受付は決まっているも、継続者の購入手続き遅く、実際には10日頃迄販売	計画通り達成。但し、解約及び継続手続き為、電話連絡に時間要した。
	広報・宣伝	・チラシ、近隣商店等への利用案内	・商店外不法駐輪イベント参加	一部未達成。チラシ等による広報出来ず。
維 持 管 理 業 務	清掃	・日常管理員清掃(常時) ・清掃員派遣(3回/週)	・日常管理員清掃(常時) ・清掃員派遣(3回/週)	・駐輪場の清掃としては良いと判断するが 灯具から床壁の隅々までの完璧を求める のであれば清掃時間が短い。 ・計画通り達成
	保守・点検	・メタル販売機保守(常時) ・設備員による建物巡回(1回/月) (電気、建物等の作動テスト及び目視点検) ・浄化槽点検(1回/年) ・消防点検(2回/年) ・夜間管理室警備	・メタル販売機保守(常時) ・設備員による建物巡回(1回/月) (電気、建物等の作動テスト及び目視点検) ・浄化槽点検(1回/年) ・消防点検(2回/年) ・夜間管理室警備	・計画通り達成 ・計画通り達成 ・計画通り達成 ・計画通り達成 ・計画通り達成 ・計画通り達成
	修繕	・都度修繕	・修繕報告書に基づく	・計画通り達成
利 用 実 績	利用率	・バイク(定期93%、一時利用48%) ※前年利用率の3%アップをクリア目標とする ・自転車(定期75%、一時利用56%) ※前年利用率の3%アップをクリア目標とする	・バイク(定期93% 一時利用46%) ・自転車(定期73%、一時利用63%)	・未達成。一時利用は回数コインのカウント出来れば、20%前後アップと思われる ・定期が前年比、一時は大幅増となる。 回数コインのカウントが出来れば、20%前後アップと思われる。
	売上率	・前年の102%アップ (前年売上:37,230,585円)	・前年対比:126.6% (今期売上:47,169,965円)	・未達成。増額にはなるも新館増築による新規獲得が伸びるが、旧館からの移動であり、旧館の利用獲得検討要。
職 員 研 修	職員研修	・災害時対応の講習 ・利用者様サービス低下を避ける	・災害時の対応マニュアルに基づく説明。 ・人員削減もあり、実務含め業務改善を行う(管理員の意見聞き合わせにて)	・一部未達成。マニュアルに基づく説明は理解頂くも、災害時に備えた避難誘導等の実務研修出来ず。(来期課題) ・人員削減による利用者様へのサービス低下に繋がらないよう、挨拶、コミュニケーションに注意し行ってきた。結果、社員の服装から接客態度に一部サービス業としての心構えが 足らず、社員教育に時間要する所あり、 一年かけ都度教育行い改善みられる。
	個人情報保護	・保護法に基づく講習	・個人情報マニュアルに基づく説明	・理解はできている。名簿の保管及び管理室の施錠に注意し行えた。
	情報公開	・平日、休日等の緊急その他連絡体制確立	・連絡体制網の配布による説明	・問題なく達成。
	緊急時対応	・緊急連絡網の確立 ・緊急時対応マニュアルの講習	・大きな緊急発生なく無事業務行う。連絡網の説明、マニュアルの説明実施。	・大きな緊急はなく達成。但し、駐輪機の不良による夜間解除による出勤あった。
事業達成度自己評価		<p>全体的には事業計画の通り達成致しました。1年目であり、現場業務及び社員教育と業務レベルの確認に時間を要した所があり、 管理前からの事前調査と社員としての心構え教育を、先に行い管理体制を整えるべきであったと反省。又、人員削減による反発 はあったが、現行はなんとかクリア状態であり、経費削減にはなったと感じる。来期については、休館の利用率アップに向けた対策 を行い、さらなる売り上げアップに繋げるようおこないます。</p>		

西明石自転車駐車場収支状況

項目		収支計画	実施状況(実績)	執行状況分析
事業 収 支	指定管理料	29,000,000	29,000,000	
	利用料金			
	カード・鍵売上			
	自主事業収入	0	0	
	精算返還金(修繕費)	0	△ 109,660	
	精算返還金(備品購入費)	0	0	
	その他収入	0	0	
	収入合計	29,000,000	28,890,340	
	人件費	22,550,000	23,210,981	雇用社員予算オーバー。勤務調整行う。
	福利厚生費	0	0	
	消耗品費	370,000	57,464	経費削減に努める。
	印刷費	181,000	74,235	在庫印刷物の活用にて経費削減。
	賃借料	87,000	31,988	経費削減に努める。
	旅費交通費	0	12,410	
	通信運搬費	85,000	122,139	予算以上であるも業務上の為。
	光熱水費	1,880,000	1,289,735	経費削減に努める。
	修繕費	500,000	390,340	
	委託料	1,994,400	1,981,600	
	保険料	91,000	274,810	保険内容変更にてアップとなる。
	公租公課	30,000	22,594	
支払手数料	9,000	1,785	経費削減に努める。	
仮払消費税		678,564		
その他雑費	22,600	168,798	予算以上であり削減努力する。	
管理経費	1,200,000	572,897		
支出合計	29,000,000	28,890,340		
収支	0	0		
経営 指 標	利用料金収入比率 (利用料金収入/収入)	0.00%	0.00%	
	指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)	100.00%	100.00%	
	自主事業収入比率 (自主事業収入/収入)	0.00%	0.00%	
	人件費比率 (人件費/支出)	77.76%	80.34%	
	第三者委託比率 (委託料/支出)	6.88%	6.86%	
	自主事業比率 (自主事業費/支出)	0.00%	0.00%	
	1台当たりコスト (支出/利用台数)	¥61	¥50	年間合計 572,840 台
	1台当たり指定管理料 (指定管理料/利用台数)	¥61	¥51	年間合計 572,840 台
収支状況自己評価	収支状況としては職員給与(福利厚生含む)に予算以上の経費がかかった。 その他については、バラつきはあるも計画通りであった。			
5.総合評価				
指定管理者自己評価	経費の削減(人件費、光熱費、消耗品等)に努め、職員人件費の赤字分を補い、収支上は赤字ではない状況となるが、来期に向け今一度、改善できる業務、経費削減に努めることが課題と考える。			

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	株式会社 ホー プ
施設名	石ヶ谷公園・明石中央体育会館
事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日
管理体制	<p>本社経営受託部 — 支配人 — 館長</p> <p>事務主任——事務員 体育主任——体育指導員 外部委託（機械設備・植栽・清掃・警備管理）</p>
職員の勤務状況等	<p>管理仕様書に基づき、下記により勤務配置しております。</p> <p>職員については8:30～21:30の間、早番・遅番の2交代制により勤務対応しております。</p> <p>外部委託の内、機械設備等の保守については職員と同様に勤務、管理対応しております。</p> <p>清掃および植栽管理については毎日及び定期的に必要人数を配置・実施しております。</p> <p>警備については開館日夜間および休館日終日を有人で実施しております。</p>

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析
利用者アンケート	<p>18年6月ならびに19年2月のホープ杯スポーツフェスティバル（5日間開催）にあわせて実施いたしました。</p> <p>受付で利用者に直接呼びかけるとともに、アンケート用紙を手渡して記入・回答を求めました。</p> <p>集計結果の詳細は、既に提出済の「アンケートのまとめ」をご参照ください。</p>	<p>回収率は両方あわせて50%以下でしたが、呼びかけ・手渡しした結果であり、アンケートの実施方法としては問題なしと考えます。</p>
利用者の声	施設・設備	<p>19年度より2階の展示スペースをトレーニングルームに改造。</p>
	館内環境	<p>清掃も行き届き、ご指摘を受けたことはなく、問題なしと考えます。</p>
	職員の対応	<p>大多数の利用者に満足いただいていると自負しております。</p>
	料金設定	<p>利用者の認識は「今のままで良い」と判断しております。</p>
	事業内容	<p>18年度途中よりヨガを取り入れた新しい教室を開設しました。</p>
	附属設備	<p>19年度よりレストラン跡に軽食自販機を設置しました。</p>
施設・業務全体	<p>利用者にとって「概ね良」と判断しております。</p>	
顧客満足度自己評価	<p>当施設の管理運営にあたっては、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者に満足いただけるようCSの向上に努め、常に利用者の視点・立場に立って判断し対応する。 2. 館内・館外（公園）の美化に努め、来館・来園者の憩いの場づくりに努める。 3. 常に館内・館外（公園）の巡回・巡視をおこない、遊具を含めた安全確保に努める。 <p>をモットーに行動しており、利用者には満足いただいていると自負いたしております。</p>	

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	仕様書のとおり。	大会等においては時間前開館、閉館延長など弾力的に運用いたしました。	100%以上
	受付案内	仕様書のとおり。	仕様書のとおり実施。	100%
	料金設定	仕様書のとおり。	仕様書のとおり実施。	100%
	広報・宣伝	車内吊ポスター・チラシ ラジオスポット等	事業計画に基づきひととおり実施	100%
維持管理業務	清掃	仕様書のとおり。	仕様書のとおり実施。	100%
	保守・点検	仕様書のとおり。	仕様書のとおり実施。	100%
	修繕	仕様書のとおり。	年間予算額（200万円）を30万円強超過	100%
貸館業務	利用者数	前年度並み（91,438人）	98,698人	107.9%
	利用率	前年度並み	第1競技場 76% 第2競技場 81%	100%
	会員数			
自主事業	事業数	教室 7教室 開放 6種目	教室 8教室（延19期） 開放 6種目	114.3% 100%
	教室事業（時期、内容、参加者数等）	前年度並み	参加者 延 5,943人	100%以上
	開放事業（時期、内容、参加者数等）	前年度並み（12,135人）	参加者 延11,406人	94%
	その他事業（時期、内容、参加者数等）	自販機手数料(1,550千円)	自販機手数料(1,445千円)	93.2%
その他業務	職員研修	OJT（年間2～3回） OFJT（適宜）	OJT（月1回以上） OFJT（適宜）	100%以上 100%
	個人情報保護	保護規定に基づく管理	保護規定に基づく管理	100%
	情報公開	必要に応じて公開	必要に応じて公開（実績0）	100%
	緊急時対応	緊急時マニュアル対応	緊急時マニュアル対応	100%
事業達成度自己評価		<p>以上の実施状況により、ほとんどの業務について100%以上を達成しており、事業達成度の全体評価としては「良好」と自己評価いたします。</p> <p>スポーツ開放利用者および自販機手数料収入については前年度を下回りましたが、19年度については改善見込です。</p>		

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況（実績）	執行状況分析	
事業収支	収入	指定管理料	125,194,000	125,194,000	
		利用料金			利用料金制は適用されていない
		自主事業収入	7,000,000	6,816,160	スポーツ教室
		その他収入	1,550,000	1,745,901	修繕費精算還付金 300,865 を含む
		収入合計	133,744,000	133,756,061	
	支出	人件費	54,310,000	46,893,611	職員1名減、夏季賞与カットほか
		消耗品費	3,670,000	1,551,586	処理勘定科目の相違（その他経費）
		印刷費	209,000	275,461	
		燃料費	148,000	54,698	
		備品購入費	0	0	
		光熱水費	18,546,000	13,743,648	省エネ効果と公園部見込額の差異
		修繕費	2,000,000	2,306,535	初年度特性（緊急度対応）
		委託料	38,655,000	36,996,682	
		保険料	403,000	549,130	
		公租公課費	4,575,000	3,463,503	消費税見込額の差異
		その他経費	11,228,000	27,921,207	上記勘定科目以外の費用
		支出合計	133,744,000	133,756,061	
		収支	0	0	
	経営指標	利用料金収入比率 (利用料金収入/収入)			利用料金制は適用されていない
指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)		93.6%	93.6%		
自主事業収入比率 (自主事業収入/収入)		5.2%	5.1%		
人件費比率 (人件費/支出)		40.6%	35.1%		
第三者委託比率 (委託料/支出)		28.9%	27.7%		
自主事業比率 (自主事業費/支出)				自主事業の詳細データは取っておりません	
利用者当たりコスト (支出/利用者数)		1,463円	1,355円	利用者数は体育会館利用者数	
利用者当たり指定管理料 (指定管理料/利用者数)		1,369円	1,268円	利用者数は体育会館利用者数	
収支状況自己評価	<p>光熱水費・消費税の差異を除いては概ね計画どおりに推移しております。職員補充で途中採用するも、一方で退職者が発生したために、結果として1名減の対応となりましたが、19年度は補充予定です。</p> <p>委託料について、19年度は農業センター管理跡地の部分が増加するため、値下げ交渉効果額をこれに充当対処いたします。</p>				

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>従前の職員が全員退職され継続再雇用者が1名もなかった状況下、指定管理移行前の2月から管理職を見習いにつけるとともに、新規雇用職員については意欲のある若者を中心に厳選しました。結果として、スタッフ全員が「石ヶ谷公園・中央体育会館」新生に向けて一致結束し、労を惜しまず業務に精励したことが今日この結果に結びついていると確信しております。</p> <p>従って、自己評価としては「良くやりとげた」との評価を下しております。</p>
-----------	---

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	明石市都市公園条例施行規則のとおり	開館時間 午前9時から午後9時 休館日 毎週月曜日及び第3火曜日 (ただし休日に当たるときは開館)	計画どおりに実施
	受付案内	事務マニュアルの活用		計画どおりに実施
	広報・宣伝	ホームページの開設 市広報誌の活用	ホームページの開設、利用状況等の情報提供の充実	計画どおりに実施
維持管理業務	清掃	日常清掃、定期清掃、特別清掃		計画どおりに実施
	保守・点検	日常点検、定期点検(年1回～月1回)	駐車場機器、消防用設備 専門的保守点検	計画どおりに実施
	修繕	施設点検の実施等により補修箇所の修繕を実施	防球ネット、藤棚ほか	計画どおりに実施
貸館業務	利用者数	前年度実績 明石海浜(103,024人) 魚住北(13,097人)	明石海浜(93,340人) 魚住北(16,811人)	天候によるキャンセルも多く、前年より若干減少した。
	利用率	前年度実績 明石海浜(テニスコート31.0%、運動場43.0%、臨時球技場39.6%、屋内競技場47.7%、会議室3.9%) 魚住北(テニスコート24.6%、多目的広場40.4%)	明石海浜(テニスコート30.8%、運動場41.3%、臨時球技場41.4%、屋内競技場44.0%、会議室3.5%) 魚住北(テニスコート35.5%、多目的広場44.3%)	天候によるキャンセルも多く、前年より若干減少した。
	その他	プレイプール員の配置	プレイプール員による遊びを通じた指導の実施	計画どおりに実施
自主事業	スポーツ教室(時期、内容、参加者数等)	テニス教室(海浜公園)	3ヶ月 8回 4期実施(109人)	前年度の2期実施を4期実施へ
	スポーツ教室(時期、内容、参加者数等)	テニス教室(魚住北公園)	3ヶ月 8回 4期実施(55人)	魚住北でも実施
	スポーツ教室(時期、内容、参加者数等)	ヨガ教室(海浜公園)	3ヶ月 8回 1期実施(10人)	新規実施
	スポーツ開放(時期、内容、参加者数等)	スポーツ開放(バドミントン・卓球)	スポーツ開放(バドミントン 年間81人・卓球 同13人) 週1回程度	計画どおりに実施
その他業務	職員研修	救命講習会への参加	社員研修として市民救命士講習会(6/26)参加 4・8月プールの救助内部研修(監視員講習)	予定どおりに実施
	個人情報保護	明石市個人情報保護条例の遵守	マニュアルに基づいて対応。 書類の持ち出し厳禁に努めている。	予定どおりに実施
	情報公開	情報開示請求に対する開示	市の情報公開条例の周知徹底、適切な情報管理 公開請求なし	
	緊急時対応	緊急連絡体制の整備	緊急連絡体制の整備 他市のプール事故後の緊急点検及び対応処置の実施	緊急時に備え迅速な対応ができた。
事業達成度自己評価		テニス教室は、春・夏・秋・冬の4期間 開催し、海浜公園は合計109名の参加があり、魚住北公園は合計55名の参加がありました。ヨガ教室は、海浜公園で1期間開催し、10名の参加がありました。		

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析
事業 収支	収入			
	指定管理料	78,276,000	78,276,000	
	自主事業収入	3,528,500	5,162,328	
	その他収入	2,864,900	3,568,660	
	収入合計	84,669,400	87,006,988	
	支出			
	人件費	29,569,168	22,816,800	
	消耗品費	1,400,000	1,069,489	
	印刷費	199,000	245,280	
	燃料費	480,000	211,446	
	備品購入費		609,000	AED2台購入
	光熱水費	8,000,000	10,507,173	
	修繕費	2,500,000	2,559,988	
	委託料	9,331,220	23,599,188	公園維持管理、臨時駐車場の管理をシルバー人材センターにも委託
	保険料	150,000	2,708,200	
	公租公課費	4,070,000	1,177,212	
	その他経費	28,970,012	21,503,212	
	支出合計	84,669,400	87,006,988	
	収支	0	0	
指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)	92.4%	90.0%		
自主事業収入比率 (自主事業収入/収入)	4.2%	5.9%		
人件費比率 (人件費/支出)	34.9%	26.2%		
第三者委託比率 (委託料/支出)	11.0%	27.1%		
自主事業比率 (自主事業費/支出)	4.4%	4.4%		
利用者当たりコスト (支出/利用者数)	729.1	789.9	2公園の有料施設利用者数110,151人に対して	
利用者当たり指定管理料 (指定管理料/利用者数)	674.1	710.6	〃	
収支状況自己評価	収入の面で自主事業収入の飲食と販売の実績が高く、その他収入の駐車場の実績が高いのが、目立ったところです。			

5 総合評価

指定管理者自己評価	18年度は、梅雨明けも遅く(全体的にも土日祝日に雨が多かった)運動場・臨時球技場・魚住北多目的広場・テニスの開場が少ない状況でしたが、1年間の利用率は前年と同程度となりました。17年度までは、受付時間が9時～16時30分まで(昼12時～12時45分までは受付なし)でしたが、18年度は受付時間の延長(昼休みなし)を行い、今までは申込時間に間に合わない等の利用者の方にとって、申込がしやすくなったように思われます。
-----------	--

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	NTT データ・NI サービス・NTT ファシリティーズ共同事業体
施設名	明石市立図書館等
事業期間	平成 18 年 4 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日
管理体制	<p>代表者：NTT データ 業務の分担</p> <p>NTT データ：全体マネジメント、運営業務（館長、館長補佐）、コンピュータシステム管理、明石市様窓口 大新東ヒューマンサービス（旧 NI サービス）：運営業務（館長、館長補佐除く）、庶務等業務 NTT ファシリティーズ：施設・設備管理業務</p>
職員の勤務状況等	<p>本館 34 名、西部館 20 名で、欠員はない。</p> <p>年間の時間外は延べ 381 時間、有給休暇は延べ 27 日であった。</p>

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析
利用者アンケート	<p>2 回実施</p> <p>1 回目（平成 18 年 9 月 30 日実施） 回答者数：本館 394 名 西部館 418 名 計 812 名</p> <p>2 回目（平成 19 年 3 月 30 日実施） 回答者数：本館 353 名 西部館 307 名 計 660 名</p>	<p>○本館「図書館員の対応」（2006. 9）</p> <p>○西部館「図書館員の対応」（2006. 9）</p>
利用者の声	施設・設備	<p>本館は、設備が古いこともあり、建物の雰囲気は暗いというご意見があった。</p>
	館内環境	<p>図書館の雰囲気についてのアンケート結果は次のようになっており、概ね満足していただいている。</p> <p>〔本館〕 満足：30%、やや満足：25%、普通 39%</p> <p>〔西部館〕 満足：48%、やや満足：25%、普通 23%</p>

利用者の声	職員の対応	<p>職員の対応についてのアンケート結果は次のようになっており、概ね満足していただいている。</p> <p>〔本館〕 満足：44%、やや満足：22%、普通 32%</p> <p>〔西部館〕 満足：46%、やや満足：18%、普通 32%</p> <p>本館は、話しかけにくいという意見はあるが、感じがよく気持ちいいという意見が多い。</p> <p>西部館は、親切で、指定管理者になってよくなったという意見があった。</p>	概ね好感をもってむかえられているが、業務知識の面でまだ満足していただけないところもあった。
	蔵書内容	<p>本館では、児童書や郷土資料の蔵書の充実を要望する意見があった。</p> <p>西部館では、専門書の充実を要望する意見があった。</p> <p>本棚がわかりやすく整理されていないとする人が10%強おられる。</p>	<p>本館、西部館とも、蔵書の充実の要望があった。</p> <p>西部館においては、児童書の充実の要求が強かった。これに対応するよう、資料費の配分を再考する。</p>
	資料提供（予約、レファレンス含む）	<p>用件が正確・迅速に処理されているかというアンケート結果は次のようになっており、概ね満足していただいている。</p> <p>〔本館〕 満足：37%、やや満足：19%、普通 37%</p> <p>〔西部館〕 満足：47%、やや満足：19%、普通 30%</p> <p>本館では、ていねいに答えてくれるという意見が多い。ただ、人によるとか、期待の資料がないという意見もある。</p> <p>西部館では、よく理解されている、トコトン調べてくれるという意見が多いが、知識を疑問視する意見もあった。</p>	<p>蔵書の有無、書架案内をはじめとするレファレンスを行った。</p> <p>郷土資料室での高度なレファレンス要求に応えるには至っていなかった。</p> <p>郷土資料室担当職員のスキルアップが急務である。</p>
	各種サービス	<p>開館時間の延長と開館日の増加についてのアンケート結果は次のようになっており、満足していただいている。</p> <p>〔本館〕 満足：66%、やや満足：17%、普通 11%</p> <p>〔西部館〕 満足：73%、やや満足：15%、普通 9%</p> <p>返却ポストの増設についてのアンケート結果は次のようになっており、満足していただいている。</p> <p>〔本館〕 満足：52%、やや満足：19%、普通 20%</p> <p>〔西部館〕 満足：57%、やや満足：19%、普通 17%</p>	<p>4月から始めた開館日の増加、開館時間の延長は好評であった。</p> <p>返却ポストの増設では、認知度が上がるにつれて、返却される量が増えた。</p> <p>返却ポストは平成19年度も増設の予定である。</p> <p>宅配サービスは着実な申込みがあり、好評である。</p>
	その他	<p>学習室の利用、コピーサービス等については、特段のご要望はなかった。</p>	<p>学習室は、入室制限の必要もなく平穏な形で使われたが、仕切り版設置など工夫を要する要望もあった。</p>
顧客満足度自己評価	<p>顧客満足度については、開館日の増加、開館時間の延長、返却ポストの増設、宅配サービスの4つサービスいずれも好評でした。</p>		

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	<p>開館時間 従来の10:00~18:00から 9:30~19:00に開館時間を 延長</p> <p>休館日 ・休館日（月曜）が祝日の ときは開館 ・年末年始の休館日短縮 ・館内整理日（第3火曜） が祝日のときは開館 ・長期整理に伴う休館日 の短縮</p>	<p>事業計画どおり実施した。</p> <p>本館で10月に国体開催のために4日間 臨時休館した。</p>	計画通り達成した
	職員体制	<p>本館 社員 11名 パート(資料) 18名 パート(管理) 5名 西部館 社員 5名 パート 15名</p>	事業計画どおり実施した。	<p>職員の欠員はなかったが、資料係長の不在期間があった。</p> <p>また、郷土資料室にふさわしい職員の配置を求め続けられた。</p>
	蔵書状況	定価ベースで予算の5%増の資料を購入する。	<p>購入冊数 本館 11,709冊 西部館 9,422冊 BM 3315冊 計 24,446冊</p> <p>蔵書冊数 本館 227,237冊 西部館 111,362冊 BM 32,598冊 計 371,197冊</p>	<p>図書の購入は、予算4,000万に対し、指定管理者内のやりくりにより約4,200万円分の購入を図った。</p> <p>ただ、単価が上がり、またDVDなど非図書資料の購入により図書資料購入が減っているが、その分非図書資料にまわったために、購入冊数は前年度より若干減少した。</p>
	図書館行事及び広報	<p>行事 おはなし会、絵本の会、子ども放送局は、前年度と同様に実施する。</p> <p>テーマ展示 毎月、テーマ展示を実施する。</p> <p>講演会・講座 年1~2回程度実施する。</p>	<p>行事 おはなし会 本館23回 西部館23回 絵本の会 本館12回 西部館12回 特別イベント 本館3回 西部館2回 子ども放送局 7回 研修会 11回</p> <p>テーマ展示 一般 本館8回 西部館14回 児童 本館9回 西部館16回</p> <p>広報 広報あかし5回掲載（BM日程除く） 一般紙7回掲載（BM日程除く） ミニコミ誌1回掲載 明石ケーブルテレビ放送 その他（機関紙、HPなど）2回</p>	<p>多彩な行事と、計画を上回る回数の展示を、年間を通して実施し、好評だった。</p> <p>積極的な広報活動を行い、広報あかしはもとより、一般紙に7回、ミニコミ誌に1回に取り上げられ、明石ケーブルテレビでも放送された。</p>

利用状況	貸出者数及び構成	貸出者数〔平成17年度〕 本館 161,469人 西部館 153,948人 BM 13,740人 計 329,157人	貸出者数〔平成18年度〕 本館 162,136人 西部館 166,763人 BM 14,298人 計 343,197人	貸出冊数合計は、対前年比5.2%増の伸びを示した。特に西部館は9.6%増という大幅な伸びを示した。 予約件数は、対前年比6,940件の増だった。 蔵書の有無、書架案内をはじめとする1万件近いレファレンスを行った。
	貸出冊数及び構成	貸出冊数〔平成17年度〕 本館 588,633冊 西部館 583,939冊 BM 104,343冊 計 1,276,915冊	貸出冊数〔平成18年度〕 本館 589,634冊 西部館 640,216冊 BM 113,665冊 計 1,343,515冊(対前年比105.2%)	
	予約状況及び提供状況	予約件数〔平成17年度〕 本館 29,051冊 西部館 25,532冊 BM 10,920冊 計 65,503冊	予約件数〔平成18年度〕 本館 30,930冊 西部館 30,248冊 BM 11,265冊 計 72,443冊	
	レファレンス状況	(平成17年度データなし)	レファレンス件数〔平成18年度〕 本館 4,141件 西部館 5,707件 計 9,848件	
各種サービス	返却ポスト利用状況	(平成17年度データなし)	明石駅(生涯学習センター) 6,833冊 明石駅(市民サービスコーナー) 12,674冊 西明石駅(サンライズ明石) 5,264冊 大久保駅(厳松堂書店) 4,975冊 東二見駅(大書堂書店) 837冊 計 30,583冊	新設の西明石駅、大久保駅、東二見駅の3ヶ所で全体の36.2%を占めた。
	宅配サービス及び来館促進	(平成17年度は宅配サービスなし)	宅配サービス 登録者数 16人(平成18年度末) 延べ貸出人数 125人 延べ貸出冊数 1,069冊	宅配サービスは着実な申込みがあった。
	障害者サービス	(平成17年度データなし)	(宅配サービスで対応)	
	西部図書館貸館状況	室利用回数〔平成17年度〕 会議室 50回 研修室 93回 計 143回	室利用回数〔平成18年度〕 会議室 71回 研修室 93回 計 164回	利用回数は、対前年度21回増となっている。

維持管理業務	清掃	平成18年度年間作業予定表 (日常清掃・定期清掃)	作業予定表のとおり実施。 国体開催時等についても、逐次対応。	計画どおり実施した。
	保守・点検	平成18年度年間作業予定表 自主点検業務	設備担当要員が1名常駐して保守・点検 作業を行い、作業予定表のとおり実施。	計画どおり実施した。
	修繕	修繕費 250 万円	43 件 246 万円実施。 年度当初に建物調査診断を実施し、その 結果を受けて計画的な修繕を実施した。	重要設備の突発的な重複故障発生 時の対応が課題。(修繕費の範囲)
その他業務	職員研修	職員研修の実施	<p>研修実施状況</p> <p>館内研修 定例的なもの 24 回実施 施策的なもの 8 回実施</p> <p>館外研修 25 回参加</p> <p>職員の研修については、館内研修実施は もとより、館外での研修にも積極的に参 加した。 毎月館内整理日にスタッフ研修を行い、 また随時個人情報保護などの館内研修 を行った。 さらに、県立図書館主催の研修などに参 加するとともに、研修集会や展示会にも 参加した。</p>	職員の研修には積極的に取り組み、 館外研修の内容については共有化 を図って、スタッフのスキルアップ に取り組んだ。
	個人情報保護	個人情報保護の徹底	個人情報に関する問題は発生していな い。 委託先まで含めた研修を実施して個人 情報保護の徹底を図った。	研修による徹底を図ったので問題 は発生していないが、今後も更なる 徹底を図りたい。
	情報公開	情報公開の実施	市広報誌「広報あかし」での積極的な周 知をはかり、掲載件数は11回(うち移動 図書館日程案内6回)であった。明石市 のホームページでも、ご意見への回答が 1件掲載された。 図書館ホームページで行事などの案内 を行い、84件の案内を掲載した。	明石市立図書館への直接の情報公 開要求はなかった。 図書館の情報は、広報活動の一環と してホームページなどで周知した。
	緊急時対応	体制の確立	連絡体制について、緊急時の連絡先を整 理して周知した。 本館エレベータ故障時に保守センター に直接通報するような拡充を行った。	緊急時の連絡体制を整備して、周知 した。 閉じ込め事故時に対する安全対策 が図れた。
事業達成度自己評価	平成18年度は、これまでの運営レベルの維持確保およびサービス拡充分の実施を目標として事業を進めた結果、貸出冊数が増え、利用者の満足度も向上しました。指定管理者運営となつての1年目としては、当初の目標を達成することができたと自己評価いたします。			

4 収支状況

(単位：千円)

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析
事業 収支	指定管理料	237,960	237,960	
	精算返還金(修繕費)	0	-40	修繕費未使用分
	目的外利用契約料(光熱水)	1,598	1,670	
	目的外利用契約料(手数料)	0	9	各業者から、事務手数料を受領しました。
	公衆電話収入	34	1	NTT収入分(指定管理者としては預かり金)が予実の差異となっております。
	コピー手数料	252	289	
	受取利息	0	0.042	小口現金口座について、預金利息が発生しております。
	収入合計	239,843	239,889	
	人件費	117,771	99,799	
	事務費	28,438	27,291	
	管理費	35,572	32,425	
	修繕費	2,500	2,460	
	物件費	40,100	42,127	図書資料について、予算4,000万に対し、指定管理者内のやりくりにより約4,200万円分の購入を図りました。
	負担金	330	297	
	事業費	14,893	15,306	
	その他経費	240	19,145	実績には販売管理費等経費含まず
	支出合計	239,843	238,850	
	収支	0	1,039	

経営 指標	指定管理料収入比率 (指定管理料/収入)	99.2%	99.2%	
	人件費比率 (人件費/支出)	49.1%	41.8%	
	第三者委託比率 (委託料/支出)	13.4%	12.9%	車両管理委託、維持管理委託
	貸出者当たりコスト (支出/利用者数)	-	696円	分母は貸出人数
	貸出者当たり指定管理料(指定管理料/利用者数)	-	693円	分母は貸出人数
還付金	会議室使用料	-	30,000円	還付は発生しておりません
収支状況自己評価		平成18年度におきましては、原価削減努力等が功を奏し、上記の通り順調な決算を迎えることができました。特に、図書の購入につきましては、予算4,000万に対し、指定管理者内のやりくりにより約4,200万円分の購入を図っております。次年度以降も同様な決算ができるよう、引き続き努力して参る所存です。		

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>指定管理者として明石市立図書館図書館の管理・運営をスタートした平成 18 年度において、私たちはまず、これまで明石市様が長年に渡り築いてこられた図書館サービスの品質の維持、向上に努めました。サービスの基本であるスタッフの技能向上を目指し、研修に力を注ぎ着実に成長しております。また、催事につきましても館内はもとより館外の多くの方々、諸機関との連携・協力により積極的かつ多彩に展開して好評を博しております。</p> <p>また、民間企業ならではの創意工夫をこらし、来館困難者への宅配サービスの実施、開館時間の延長、開館日の増加、返却ポストの増設等、新サービスの導入を行いました。</p> <p>更に、日々の館内でのミーティング等はもちろん、新たに設置したご意見箱、電子メール等による市民の皆様のご意見、要望の収集・把握、四半期毎の本社スタッフも交えたセルフモニタリングの実施により、自らの業務実施状況について客観的な視点も交えたチェックを継続して行って参りました。</p> <p>その結果、貸出冊数については前年度比約 5%増、2 度の利用者アンケート調査においては満足・ほぼ満足の方が約 6 割と、市民・利用者の皆様から高い評価をいただいております。</p> <p>このように、1 年目としては十分な成果を上げることができたと考えておりますが、次年度以降、この結果に決して満足するのではなく、更なるサービス品質の向上を目指し、スタッフ一同邁進して参る所存です。</p>
-----------	---

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	社団法人明石市シルバー人材センター
施設名	明石市立高齢者ワークセンター
事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日
管理体制	・プロパー職員 5人 ・正規職員以外 6人 計 11人
職員の勤務状況等	土、日、祭日、12月29日～1月3日休み

2 顧客満足度

項目		実施状況（実績）	満足度分析
利用者アンケート		利用者に個々に実施 筆耕、植木剪定、襖・障子張替	総体的に満足されている。
利用者 の 声	施設・設備	洋式便座トイレを要望 エレベーター設置要望	トイレについては市と協議、検討を考 えている。
	館内環境	別になし	特に苦情なし
	職員の対応	別になし	特に苦情なし
	料金設定	別になし	特に苦情なし
	事業内容	別になし	特に苦情なし
	付属設備	別になし	特に苦情なし
	施設・業務全体	別になし	特に苦情なし
顧客満足度自己評価		各講座とも受講者は、満足している。	

3 事業達成度

業 務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	土、日、祭日、 12月29日～1月3日休み 午前8時55分から 午後5時40分まで	左に同じ	予定どおり実施
	受付案内	上記開館日、時間内	左に同じ	予定どおり実施
	料金設定	55歳以上の市民の方無料 基本使用料 研修室 700円 作業室 1,000円	有料なし	予定どおり実施
	広報・宣伝	パンフレット等	左に同じ	予定どおり実施
維 持 管 理 業 務	清掃	日常清掃毎日（開館日） 定期清掃 月1回（休館日）	左に同じ	予定どおり実施
	保守・点検	専門業者と保守点検委託契約 を締結し、定期点検を実施す る。	一部契約もれがあり専門業者 による点検が行われなかつ た。	一部を除き予定 どおり実施
	修繕	施設の外壁、屋上等についても 常時点検を行う。	窓ガラス、ブラインド等の修 理	
貸 館 業 務	利用者数	2,450人	作業室 380回 925人 研修室(1) 64回 764人 研修室(2) 352回 712人	
	利用率	100.0%	100.0%	
	会員数	約1,200人	1,223人	
自 主 事 業	事業数	2	2	
	A事業（時期、内 容、参加者数等）	技能研修事業 毛筆筆耕 10月 20人 植木剪定 2月 15人 襖等張替 3月 10人	技能研修事業 毛筆筆耕 10月 17人 植木剪定 2月 25人 襖等張替 3月 10人	
	B事業（時期、 内容、参加者数 等）	高齢者就業相談事業 就労相談 毎日 年間100人	413人	
そ の 他 業 務	職員研修		・AED実演研修 ・消火活動実演研修 ・安全運転管理者研修 ・安全就業研修	必要な研修は、実 施した。
	個人情報保護	明石市個人情報保護条例等の 関係法令を遵守するほか、当法 人の定める「個人情報の保護に 関する規程」に基づき 厳正に取り扱う。	明石市個人情報保護条例等の 関係法令を遵守するほか、当 法人の定める「個人情報の保 護に関する規程」に基づき厳 正に取り扱った。	予定どおり実施
	情報公開	市の情報公開条例の周知徹底 を図るとともに、これに準じて 適切な情報管理に努める。	市の情報公開条例の周知徹底 を図るとともに、これに準じ て適切な情報管理に努めた。	予定どおり実施
	緊急時対応	施設安全管理マニュアルに基 づき対応	マニュアルに基づき対応し た。	予定どおり実施
事業達成度自己評価		ほぼ事業計画どおり達成した。		

4 収支状況

項 目		収支計画	実施状況（実績）	執行状況分析	
事業 収支	収入	指定管理料	1,968,000円	1,968,000円	
		利用料金	1,000	0	
		その他収入	1,000	0	
		収入合計	1,970,000	1,968,000	
	支出	人件費	298,000	482,000	
		消耗品費	60,000	39,000	
		印刷費	10,000	0	
		光熱水費	200,000	318,000	
		修繕費	130,000	130,000	
		委託費	942,000	804,000	
		公租公課費	100,000	94,000	
		その他経費	230,000	102,592	事業費（啓発費） 10,000円 賃借料92,592円
		支出合計	1,970,000	1,969,592	
収支		0	▲1,592		
経営指標					
利用料金収入比率 （利用料金収入/収入）		0.0%	0.0%		
指定管理料収入比率 （指定管理料金収入/収入）		99.9%	100.0%		
自主事業収入比率 （自主事業収入/収入）		0%	0%		
人件費比率（人件費/支出）		15.1%	24.5%		
第三者委託比率 （委託料/支出）		47.8%	40.8%		
自主事業比率 （自主事業費/支出）		0.0	0.0		
利用者当たりコスト （支出/利用者数）		804円	820円		
利用者当たり指定管理料 （指定管理料/利用者数）		803円	820円		
収支状況自己評価		概ね良好に執行していると考える。			

5 総合評価

指定管理者自己評価	各業務は達成、あるいは適切に行われていると考える。
-----------	---------------------------

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	社団法人 明石市医師会
施設名	明石市立夜間休日急病センター
事業期間	平成18年9月1日から平成19年3月31日 ※平成18年4月1日から8月31日までは業務委託により実施
管理運営体制	<p>【管理部門】 所長（医療法上の管理者）1名、事務長1名、事務員1名、臨時事務員1名、 委託事務員1名（月、木、土のみ）</p> <p>【運営部門】 医師2～3名、薬剤師2～4名、看護師3～6名（正規・パート等）、医療事務員2～5名（委託） ※患者数で別途応援</p>
職員の勤務状況等	正規職員（事務職）については、週5日平日勤務及び土曜日昼間は交替勤務 正規職員（看護師）については、ローテーション勤務 医師、薬剤師及びパート看護師については、適宜

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	
利用者アンケート	急病患者に対する応急的な診療を行う初期救急医療施設であるため、アンケートは実施していませんが、待合室に「ご意見箱」を設置し、常に利用者からご意見をいただけるようにしています。	
利用者の声	施設・設備	身障者用の駐車スペースの利用に対する意見 1件
	職員の対応	受診時のスタッフの対応等に対する意見 4件 スタッフの受診対応に対するお礼 4件
	事業内容	待ち時間の短縮に対する要望 3件 診療の呼び出しの順番に対する意見 1件
	附属設備	施設内に自動販売機（お菓子専用）を設置してほしいとの意見 1件
	施設・業務全体	内科・小児科以外の診療科の受診に対する意見 1件
顧客満足度自己評価	<p>待ち時間については、ゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期などでは、患者が多く、長い待ち時間になっている場合がある。これに対し、医師等のスタッフの増員や診察順番の表示をするなどの対応を実施しています。</p> <p>スタッフの対応についても診療に対するお礼がある一方で、対応等に対する苦情もあるため、スタッフ及び明石市と協議し、改善の可否を判断し、継続して対応していきます。</p> <p>ゴールデンウィークや年末年始等の繁忙期には、待合室の案内整理及び、駐車場の運営について警備員を配置し、安全の確保等を図っています。</p>	

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）
運営業務	診療時間	【内科】 ○日曜、祝日及び年末年始（12月30日から1月3日） 午前9時～午後6時、午後9時～翌日午前7時 ○その他の日 午後9時～翌日午前7時	【内科】 ○日曜、祝日及び年末年始（12月30日から1月3日） 午前9時～午後6時、午後9時～翌日午前7時 ○その他の日 午後9時～翌日午前7時
		【小児科】 ○日曜、祝日及び年末年始（12月30日から1月3日） 午前9時～午後6時、午後9時～午後12時 ○その他の日 午後9時～午後12時	【小児科】 ○日曜、祝日及び年末年始（12月30日から1月3日） 午前9時～午後6時、午後9時～午後12時 ○その他の日 午後9時～午後12時
	広報・宣伝	ホームページを開設し、情報提供を行っている。	ホームページを開設し、情報提供を行った。
維持管理業務	清掃	受診者が安全かつ快適に受診できるよう、従前どおり明石市と連携を図りながら、適切な維持管理及び修繕を行っていきます。	業者委託により日常清掃を実施し、受診の適切な環境を保持した。
	保守・点検		業者委託による定期点検や明石市と連携した一斉点検等を実施した。
	修繕		駐車場の車の出入りについて、安全確保の観点からカーブミラーを設置した。
診療業務	受診者数	年間患者数見込 21,000人 (内訳) 内科 9,000人 小児科 12,000人	年間患者数実績 19,575人 (内訳) 内科 8,384人 小児科 11,191人
その他業務	職員研修	看護師に対する専門研修への参加や従事スタッフに対する研修会を実施する。	医師、薬剤師、看護師及び急病センター事務局で運営委員会を開催し、運営体制等に対する協議を行った。(年6回) また、市で開催する運営協議会(年4回)においても運営体制及び運営方法について協議し、診療業務の向上を図った。 看護師がACLS(救命)講習会に参加した。(年2回4名)
	個人情報保護	関係法令に基づき個人情報の適正な管理に必要な措置を講ずる。特に個人情報の目的外利用、第三者への提供等を行なうことがないよう、個人情報の適正な管理に必要な措置を講ずる。	公開請求なし
	情報公開	公益法人の業務及び財務に関する資料については、本部事務所に据え置き、閲覧に供することとしている。また、文書管理は、事務処理規程を定め、処理方法、保存年限を定め、適正に行っている	公開請求なし
	緊急時対応	緊急時対応表を作成し、内部で確認をする。 消防計画を作成し、年1回の消防訓練及び部分訓練を実施する。	緊急対応表を作成し、スタッフ間で内容を確認した。また、消防計画を作成し、消防訓練及び部分訓練を実施した。
事業達成度自己評価		<p>運営業務および診療業務については、当初の事業計画どおり実施し、初期救急医療施設として機能をはたした。また、患者数が多いゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期などでは、医師等のスタッフの増員や応援体制を整備するなど内科及び小児科の初期医療体制を確保できたものと判断する。</p> <p>維持管理業務については、年間を通して的確な業務運営ができたものと判断する。</p> <p>研修、スタッフ間の連絡会議及び緊急時対応等などについても、指定管理者制度導入以前より定期的に行っている内容を本年度についても継続実施し、一定の成果を残せたものと判断する。</p> <p>現状の診療体制を維持する上で、現在医師の確保に大変な苦勞をしており、特に小児科医師の継続的かつ安定的な確保が大きな課題となっているが、随時、関係機関へ医師の出務要請や広告等により医師の募集をするなどの措置により体制の確保に努めた。</p>	

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析	
事業 収支	収 入	指定管理料	203,049 千円	203,049,000 円	
		業務委託料	86,651 千円	86,651,000 円	
		平成 16 年度精算金	58,387 千円	58,387,331 円	調剤業務（薬剤師会部分） 12,981,940 円を含む。
		平成 18 年度精算返還金		△89,310,254 円	調剤業務（薬剤師会部分） 12,321,266 円を含む。
		収入合計	348,087 千円	258,777,077 円	
	支 出	人件費	25,895 千円	17,795,524 円	
		事務費	19,367 千円	10,690,487 円	
		管理費	55,648 千円	35,139,696 円	
		事業費	237,569 千円	186,822,958 円	
		その他	9,608 千円	8,328,412 円	
		支出合計	348,087 千円	258,777,077 円	
収支		0 円	0 円		
経営 指標	診療報酬収入比率 (診療報酬収入/収入)	年間診療報酬見込 202,335,000 円 58.13%	年間診療報酬 174,863,387 円 67.57%	診療報酬収入は市の歳入になっ ています。	
	人件費等比率 (人件費及び事業費/支出)	75.69%	79.07%		
	患者当たりコスト (支出/患者数)	16,576 円	13,220 円		
収支状況自己評価		<p>事業費に含まれる医師、薬剤師、看護師及び医療事務員等の経費については、インフルエンザ等による患者数の動向に大きく左右され、患者数状況によって随時、スタッフの応援体制を組めるように体制を整備しているが、今年度については、インフルエンザの流行期の開始が遅かったため、支出経費は、予定より大きく下回った。これに伴い、市の収入となる診療報酬についても見込み額より下回った。</p> <p>管理費の主な執行残の状況については、修繕費は、医療機器の突発的な故障に対し、緊急対応をする必要があるため、該当機器の修繕費を計上していたが、今年度については修繕がなく、経費の削減となり、また、警備会社への業務委託については、患者見込数が予定より少なかったため、警備員の配置についての支出が当初見込より少なく、委託費の削減となった。さらに、光熱水費については、前年度より急病センター 2 階に地域包括支援センターが設置されたことに伴い、年間実績がなかったため概算で計上した結果、実績額が下回わり、経費の削減となった。</p>			

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>・診療業務</p> <p>内科・小児科の急病患者の応急的な診療を行う施設として、平成 15 年 6 月より市からの業務委託で管理運営業務を受託し、平成 18 年 9 月から指定管理者の指定を受け、診療業務を継続し実施しており、今年度についても約 2 万人の受診者の診療業務を行い、急病センター設置以前の日毎に当番で医療機関が変わる在宅当番医制と比較し、診療場所が定点化されたことで、地域住民に対する初期救急医療体制の推進が図れた。</p> <p>また、待ち時間の短縮について、受診者よりご意見等がありますが、ゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期など患者が多い繁忙期並びに患者が集中する時間帯では、スタッフを増員し、診療体制を確保している場合についても、比較的待ち時間が長くなる場合があります。理由としては、急病でない受診者が一般の診療所と同じような感覚で受診される場合などがあり、市と連携のうえ継続して、施設利用についての広報活動の充実を推進します。</p> <p>支出経費については、スタッフの出務等人件費に係る経費は、患者数の増加により医師等の増員配置及び応援体制等により大きく変動するため、随時、市と協議等を行いながら初期救急医療体制の維持について、努めます。</p> <p>・維持管理業務</p> <p>日常点検、維持管理業者による定期点検及び市と連携した点検などにより、定期継続的な点検及び修繕に努めた。</p>
-----------	---

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	社団法人明石市歯科医師会
施設名	明石市立休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所
事業期間	平成18年4月1日 ～ 平成19年3月31日
管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 休日歯科診療 臨時歯科衛生士2～5名、歯科医師1～3名、事務員1名 ・ 障害歯科診療 歯科衛生士4名、看護師1名、事務員1名、歯科医師3名 正規職員2名（歯科衛生士1名、事務員1名）、その他はパート、臨時等
職員の勤務状況等	<p>正規職員については、週5日勤務（9時～17時）</p> <p>パート・臨時等及び歯科医師については、適宜必要な日時に勤務</p>

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析
利用者アンケート	アンケートは特に実施していないが、窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者に意見がある場合に記入していただくようにしている。 これまでのところ、ご意見箱への投函はありません。	対応に満足していただいている
顧客満足度自己評価	特に意見、苦情等もなく適切に運営している	

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	休日：日曜・祝日及び年末年始 午前10時から午後2時まで	休日：日曜・祝日及び年末年始 午前10時から午後2時まで	達成できた
		障害：毎週水・木曜日（休日と重なる場合は休日優先）午後1時から午後4時まで	障害：毎週水・木曜日（休日と重なる場合は休日優先）午後1時から午後4時まで	達成できた
	その他業務	障害者（児）電話歯科相談：月曜～金曜 午前10時～12時、午後1時～4時	障害者（児）電話歯科相談：月曜～金曜 午前10時～12時、午後1時～4時	達成できた
		歯科相談：毎週火曜日 午後1時～午後2時30分	歯科相談：毎週火曜日 午後1時～午後2時30分	達成できた
	広報・宣伝	障害者歯科診療所に関するパンフレット作成予定	障害者歯科診療に関するパンフレットを作成し、市立幼・小・中・養護学校、作業所に配付し、PRに努めた。	達成できた
維持管理業務	保守・点検	受診者が安全かつ快適に受診できるよう適切な維持管理を行う	診療開始前および終了後に使用機器等の点検等を行っている	適切に行った
	修繕	必要に応じて明石市と協議の上行う	診療所内の収納棚等の修理を行った	適切に行った
休日歯科診療	開設日数・利用者数	71日	71日 810人（男448人、女362人）	達成できた
障害歯科診療	開設日数・利用者数	95日	96日 1190人（男661人、女529人）	診療日を1日増加させた
その他業務	職員研修	診療所執務者に対して適時必要な研修等を行う	執務医、歯科衛生士等に7月22日講演会、9月10日、3月11日に実務研修等を実施した	達成できた
	個人情報保護	個人情報の重要性を認識し、関係法令等に基づき個人情報の取り扱いを適切に行う	個人情報の適切な保護管理に努めた	達成できた
	情報公開	ホームページ等で適切な情報提供に努める	ホームページ等で積極的に情報提供を行った	達成できた
	緊急時対応	緊急時対応表を診療所内で確認する	緊急時対応表を診療所内で執務医、職員等で再確認した	達成できた
事業達成度自己評価		各業務は達成あるいは適切に行われており問題はない		

4 収支状況

(単位:円)

項目		障害者等歯科診療		休日歯科診療		執行状況分析	
		収支計画	実績	収支計画	実績		
事業収支	収入	指定管理料	33,000,000	33,000,000	11,000,000	11,000,000	
		精算返還金		△691,617		△261,502	経費の節減に努めた
		収入合計	33,000,000	32,308,383	11,000,000	10,738,498	
	支出	人件費	26,542,000	25,655,264	7,930,000	7,870,159	
		事務費	359,000	205,790	173,000	62,135	
		管理費	1,049,000	808,740	1,137,000	1,012,140	
		事業費	4,770,000	5,451,233	1,610,000	1,656,320	不足分は他費目から充当
		その他経費	280,000	187,356	150,000	137,744	
	支出合計	33,000,000	32,308,383	11,000,000	10,738,498		
	収 支	0	0	0	0		
経営指標	人件費比率 (人件費/支出)	78%	79%	72%	73%		
	利用者当りコスト (支出/利用者数)		27,149		13,257		
	利用者当たり指定管理料 (指定管理料/利用者数)		27,149		13,257		
収支状況自己評価		指定管理料の範囲内で運営しており特に問題はない					

5 総合評価

指定管理者自己評価	障害者歯科、休日急病歯科とも適切に運営しており市民の健康と福祉に寄与している
-----------	--

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	財団法人明石市産業振興財団
施設名	明石市立勤労福祉会館
事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日
管理体制	効率的な運営を目指し、総務、経理、人事等の部門を中心とした管理業務については、産業交流センターで集約することとし、勤労福祉会館には、受付窓口を主とした職員配置を行なうため、財団採用の常勤嘱託職員を館長として1名、臨時事務員3名を配置し、前年度比で職員1名を減員している。また、トレーニング室に臨時体育指導員2名を配置した。
職員の勤務状況等	職員は、休館日である毎週火曜日を休日としているが、週休2日制度を維持するため、個人が任意の日に休暇を取得し、週2日の休日を確保している。

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析	
利用者アンケート	平成18年9月1日から15日の間に、施設の利用を促進し、サービスの向上を図るためアンケート調査を実施した。 アンケート用紙の配布数は150枚で、回収数は60枚、回収率は40%である。	配付数に比べ回収数が少ないので、今後アンケート調査の実施方法に改善の余地が考えられる。	
利用者の声	施設・設備	利用施設について、アンケートでは、満足14人(25%)、普通36人(64%)、不満6人(11%)、無回答1人の回答結果であった。	満足と普通を合せると89%であり、問題のないレベルだと考える。
	館内環境	アンケート項目にはないが、その他の意見として「クーラーの雑音」「ライトを明るく」「空調の調節」などの意見があった。	BGMなど新たな取組みを行なったが、今後も利用者の小さな声にも配慮する。
	職員の対応	職員の対応については、アンケートでは、よい27人(46%)、普通27人(46%)、悪い5人(8%)、無回答1人の回答結果であった。	よいと普通を合せると92%であり、十分に評価いただいていると判断できる。
	料金設定	料金設定の調査は未実施であるが、「利用料金を下げてほしい」「トレーニング定期券の発行や65歳以上の料金低減」の要望が3件あった。	料金設定については、概ね理解を得られていると考えている。
	事業内容	アンケート項目としては、調査していない。個別意見でも特に要望はでない。	不満の意見もないところから、問題ないと評価できる。
	附属設備	附属設備については、アンケートでは、満足11人(23%)、普通32人(67%)、不満5人(10%)、無回答12人の回答結果であった。	満足と普通を合せると90%であり、問題のないレベルだと考える。
施設・業務全体	施設・業務全体に関連するが、今後の利用意向についてのアンケートでは、利用したい52人(91%)、利用したくない1人(2%)、どちらとも言えない4人(7%)、無回答3人の回答結果であった。	今後の利用意向について、91%の人が利用したいと回答しており、十分に評価できる。	
顧客満足度自己評価	アンケート調査からは、各項目にわたって、高い評価を得ていると考えている。今後の利用状況についても「利用したい」91%、「利用したくない」2%となっている。こうしたことから全体として顧客満足度は、高いものがある。ただ、少数ではあるが、各項目について貴重な意見も頂いているので、改善可能な意見等については、引き続き改善に努力し、顧客満足度の更なる向上につとめていきたい。		

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	休館日：毎週火曜及び12/29～1/3 開館時間：午前9時～午後9時、 日曜祝日は午前9時～午後5時	事業計画どおり開館	事業計画どおり開館した。
	受付案内	嘱託職員1名、臨時職員3名体制。 休日は2名体制	嘱託職員1名、臨時職員3名体制。休日は 2名体制	計画どおりの人員体制で受付案内した。
	料金設定	貸館利用料は条例規定額と同額	同左	条例どおりの料金で行なった。
	広報・宣伝	財団ホームページ、パンフレット、 PRコーナーなどで広報	財団ホームページ、パンフレット、PRコ ーナーなどに加え財団ニュースで広報	財団ニュースでの広報も行い、当初計 画よりも広範に広報を行なった。
維持管理業務	清掃	利用者に快適な施設とするため専門 業者に委託する。	清掃会社のスタッフを常駐させて施設の使 用直後に清掃を行なうようにした。	適時適切に清掃を実施することで、利 用者に快適な施設を提供した。
	保守・点検	施設メンテナンスを十分行なうため 専門業者に委託する。	設備等の保守点検を定期的実施し、空調 設備はビル管理会社の職員を常駐させた。	適切な保守、点検の実施により、円滑 な会館の管理運営を行った。
	修繕	施設老朽化の状況を把握し、長期的 な修繕計画に取り組む。	屋上防水工事、ワイヤレスシステム修繕、 電動ブラインド、トレーニング機器等の修 繕を実施した。	適切に修繕を実施することで、円滑な 会館の管理運営をおこなった。
貸館業務	利用者数	利用促進を図る。	平成18年度100,250人	昨年度と今年度の集計方法が異なるた め、比較は難しい。
	利用率	利用促進を図る。	平成18年度利用率（平均）69%	和室、会議室1、講習室2、多目的ホー ルの利用率は下がったが、その他は同 等か上昇しており、全体の平均利用率 は昨年度（67%）に比べ微増した。
実施事業	事業数	3項目	従来の3項目の事業に加え、新たにヨガ講 座を実施した。	新規事業等を実施した。
	卓球教室	健康増進や運動不足の解消を図るた め卓球教室を実施する。	卓球教室（有料開放） 毎月第1土曜日 73人 卓球教室（無料開放） 祝日3回 87人	卓球教室（有料開放）参加者は昨年度 （62人）より増えた。
	トレーニング講座	市民の体力づくりを援助するため講 座を実施する。	毎週木・土・日曜日 平成18年度91人 （参考 トレーニング室利用5,112人）	昨年度（75人）に比べ利用者は増えた。
	ヨガ講座	市民の健康づくりを援助するため講 座を実施する。	平成18年11月8日～19年3月31日 毎週水曜日 原則月4回 180人	平成18年度からヨガ講座を実施した。
	職業情報提供事業	求人情報等を提供する。	ハローワークあかし求人情報（毎週更新） を提供した。	ハローワークと協力して求人情報を提 供した。
その他業務	職員研修	スタッフのサービス意識の向上を図 る。	日常業務のなかで、利用者に気持ちよく利 用してもらえるようスタッフのサービス意 識の向上を図った。	窓口での親切、丁寧な対応を行なった。
	個人情報保護	個人情報がみだりに公開されないよ う最大限の配慮をする	個人情報の取り扱いについて職員の守秘義 務を徹底した。	個人情報の漏洩を生じさせなかった。
	情報公開	財団の情報公開規定に基づき財団の 情報公開を行なう。	リニューアルした財団ホームページで、館 の各種情報を公開した。	財団のホームページを利用して積極的 に各種情報を公開した。
	緊急時対応	火災訓練を年2回実施する。	火災訓練を2回実施し、避難誘導、消火作 業など緊急時の対応の訓練を行った。	計画どおりの緊急時の対応訓練を実施 した。
事業達成度自己評価		運営業務は計画どおりの業務を実施したが、広報・宣伝業務は財団ニュースで行い、当初計画よりも広範に行なった。また、維持管理業務は、清掃、保守点検、修繕を適切に実施することで、円滑な会館の管理運営を行なった。貸館業務においては、利用率は前年度よりも若干増加し、年間10万人強の人に利用していただいた。自主事業は、新たにヨガ講座を実施するとともに、それ以外の事業についても前年度に比較し、利用者は増加している。これらに見られるように着実に事業を実施することによって、利用者の支持を得ていると考えられる。		

4 収支状況 (勤労福祉会館)

(単位:円)

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析 (残額及び執行率)	
収 入	指定管理料	44,675,000	44,675,000	0(100.0%)	
	利用料金	13,580,000	12,876,340	703,660(94.8%)	
	自主事業収入	166,000	232,000	△66,000(139.7%)	
	精算返還金	(人件費)		△3,746,533	3,746,533
		(備品購入費)		△10,200	10,200
		(修繕費)		△6,680	6,680
	その他収入	470,000	353,015	116,985(75.1%)	
収入合計		58,891,000	54,372,942	4,518,058(92.3%)	
事業 収 支	人件費	20,887,000	17,317,588	3,569,412(82.9%)	
	会議費	29,000	0	29,000(0%)	
	旅費交通費	24,000	3,040	20,960(12.6%)	
	通信運搬費	348,000	77,748	270,252(22.3%)	
	消耗什器備品費	300,000	289,800	10,200(96.6%)	
	消耗品費	1,050,000	799,320	250,680(76.1%)	
	修繕費	1,080,000	1,073,320	6,680(99.3%)	
	印刷製本費	245,000	244,629	371(99.8%)	
	燃料費	16,000	0	16,000(0%)	
	光熱水料費	11,204,000	10,048,041	1,155,959(89.6%)	
	賃借料	671,000	616,700	54,300(91.9%)	
	諸謝金	336,000	333,334	2,666(99.2%)	
	租税公課	1,417,000	1,111,965	305,035(78.4%)	
	委託費	20,895,000	20,735,880	159,120(99.2%)	
	支払手数料	339,000	182,485	156,515(53.8%)	
雑支出	50,000	0	50,000(0%)		
支出合計		58,891,000	52,833,850	6,057,150(89.7%)	
収支		0	1,539,092	△1,539,092	
経営 指 標	利用料金収入比率(利用料金収入/収入)	23.0%	23.6%	102.6%	
	指定管理料収入比率(指定管理料/収入)	75.8%	75.2%	99.2%	
	自主事業収入比率(自主事業収入/収入)	0.2%	0.4%	200.0%	
	人件費比率(人件費/支出)	35.4%	32.7%	92.3%	
	第三者委託比率(委託料/支出)	35.4%	39.2%	110.7%	
	自主事業比率(自主事業費/支出)				
	利用者当たりコスト(支出/利用者数)	587	527	89.7%	
	利用者当たり指定管理料(指定管理料/利用者数)	445	408	91.6%	
収支状況自己評価	決算の内容を分析すると、会館利用料収入は当初見込みよりも少なくなっているが、館の利用率自体は微増しており、使用料の高い利用区分の利用が少なかったと考えられる。そして18年度予算で予定していた法人税の納付が19年度予算での納付となったため、租税公課予算が残っていることに加え、光熱水費をはじめとして、各支出項目の経費節減に努めたために黒字決算になったと評価しうる。				

5 総合評価

指定管理者自己評価	指定管理者として①施設の利用促進と②健康促進に関する自主事業の実施が求められている。施設利用面では、年間10万人の利用があり、各施設の利用率も高水準で推移している。職員の接遇の向上やBGMの導入などサービス面でも努力を重ねており、アンケート調査でも高い顧客満足度を得られている。自主事業でも確実な受講者数の増や新規事業のヨガ講座の取組みなど成果を得ており、収支状況も黒字決算を計上するなど順調な運営を行なえたと評価している。
-----------	--

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	財団法人明石市産業振興財団
施設名	明石市立中高年齢労働者福祉センター（サンライフ明石）
事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日
管理体制	効率的な運営を目指し、総務、経理、人事等の部門を中心とした管理業務については、産業交流センターで集約することとし、サンライフ明石には、会館の運営や受付窓口を主とした職員配置を行なうため、市からの派遣職員を責任者として1名、財団採用の臨時事務員2名、臨時嘱託1名、また、トレーニング室に臨時体育指導員1名の合計5名の人員を配置した。
職員の勤務状況等	職員は、休館日である毎週火曜日を休日としているが、週休2日制度を維持するため、個人が任意の日に休暇を取得し、週2日の休日を確保している。

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析	
利用者アンケート	平成18年9月1日から15日の間に、施設の利用を促進し、サービスの向上を図るためアンケート調査を実施した。 アンケート用紙の配布数は261枚で、回収数は261枚、回収率は100%である。	配付枚数も多く、回収率も100%であり、利用者の館の運営に対する関心の高さがうかがえる。	
利用者の声	施設・設備	利用施設については、アンケートでは、満足62人(39%)、普通86人(55%)、不満10人(6%)、無回答103人の回答結果であった。	満足と普通を合せて94%であり、十分に評価できる。
	館内環境	アンケートでは調査していないが、エアコンの効きが悪いなどの意見がある一方、湯沸室は掃除がゆきとどいているという意見もあった。	環境に言及しているのは数件であり、相対的に問題は生じていない。
	職員の対応	職員の対応については、アンケートでは、よい85人(33%)、普通169人(65%)、悪い6人(2%)、無回答1人の回答結果であった。	よいと普通を合せると98%となり、十分に評価できる。
	料金設定	アンケートでは調査していない。また、意見としても料金設定に言及しているものはなかった。	不満の意見もないところから、問題ないと評価できる。
	事業内容	アンケート項目としては、調査していないが、利用者が多く毎週利用できないのが残念という意見が1件あった。	毎週利用できないのが残念という意見もあるところから、問題ないと評価できる。
	附属設備	附属設備については、アンケートでは、満足38人(29%)、普通78人(60%)、不満15人(12%)、無回答130人の回答結果であった。	満足と普通を合せて89%で問題のないレベルである。
施設・業務全体	施設・業務全体に関連するが、今後の利用意向についてのアンケートでは、利用したい240人(98%)、利用したくない1人(0.4%)、どちらとも言えない6人、無回答14人の回答結果であった。	98%の人が今後も利用したいと回答しており、十分に評価できる。	
顧客満足度自己評価	アンケート調査からは、各項目にわたって、高い評価を得ていると考えている。今後の利用状況についても「利用したい」98%、「利用したくない」0.4%となっている。こうしたことから全体として顧客満足度は、高いものがある。ただ、少数ではあるが、各項目について貴重な意見も頂いているので、改善可能な意見等については、引き続き改善に努力し、顧客満足度の更なる向上につとめていきたい。		

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	休館日：毎週月曜及び12/29～1/3 開館時間：午前9時～午後9時、 日曜祝日は午前9時～午後5時	事業計画どおり開館。	事業計画どおり開館した。
	受付案内	市派遣職員1名、嘱託職員等3名体制 休日は2名体制	市派遣職員1名、嘱託職員等3名体制 休日は2名体制	計画どおりの人員体制で受付案内した。
	料金設定	貸館利用料は条例規定額と同額	同左	条例どおりの料金で行なった。
	広報・宣伝	財団ホームページ、パンフレット、PR コーナーなどで広報	財団ホームページ、パンフレット、PR コーナーなどに加え財団ニュースで広報	財団ニュースでの広報も行い、当初計画 よりも広範に広報を行なった。
維持管理業務	清掃	利用者に快適な施設とするため専門 業者に委託する。	清掃会社のスタッフを常駐させて施設の 使用直後に清掃を行なうようにした。	適時適切に清掃を実施し、利用者に快適 な施設を提供した。
	保守・点検	施設メンテナンスは専門業者に委託。 空調設備の日常運転は職員で対応	設備等の保守点検を定期的実施し、空 調設備の日常運転は職員で対応	適切な保守、点検を実施し、円滑な会館 の管理運営を行った。
	修繕	施設老朽化の状況を把握し、長期的な 修繕計画に取り組む。	高圧ケーブル開閉器等取替、非常灯用ハロゲン 取替等の修繕を行なった。	適切に修繕を実施し、円滑な会館の管理 運営を行った。
貸館業務	利用者数	利用促進を図る	平成18年度49,903人	昨年度(52,245人)に比べ研修室以外の利 用者数は減っている。
	利用率	利用促進を図る。	平成18年度利用率（平均）85%	職業講習室、会議室の利用率は下がった が、その他は同等か上昇しており、全体 の平均利用率は昨年度と同等である。
実施事業	事業数	4項目	従来の4項目の事業に加え、図書の返却 ポストを新たに設置した。	H18年度から明石市立図書館の図書返却 ポストを設置した。
	トレーニング 講座	トレーニングマシンの使用マニユア ルを教示する等、自らが健康の保持増 進を図る講座を実施する。	毎月第2金曜日(2回) 第2金曜日の翌々日の日曜日 平成18年度173人	昨年度(203人)に比べ利用者は減った。
	体操講座	各年齢層に適したレクリエーション 体操を実施する。	平成18年4月～平成19年3月 保健体操講座(第1期～第4期) 37回 2,657人 高齢者体操講座(第1期～第4期) 39回 669人	昨年度(45回)に比べ夏季の体操講座の実 施回数を減らしたため、参加者数が減っ た。 ※台風により第3期の講座を1回中止し た。
	職業情報提供事 業	求人情報等を提供する。	ハローワークあかし求人情報(毎週更新) を提供した。	ハローワークと協力して求人情報を提供 した。
その他業務	図書貸出事業	文化、教養を高めるために、各分野の 保有図書を貸出する。	収集件数2,785冊(新規購入数27冊) 貸出冊数71冊	昨年度(96冊)に比べると貸出冊数は減っ た。
	職員研修	スタッフのサービス意識の向上を図 る。	日常業務のなかで、利用者に気持ちよく 利用してもらえようスタッフのサービ ス意識の向上を図った。	窓口での親切、丁寧な対応を行なった。
	個人情報保護	個人情報がみだりに公開されないよ う最大限の配慮をする。	個人情報の取り扱いについて職員の守秘 義務を徹底した。	個人情報の漏洩を生じさせなかった。
	情報公開	財団の情報公開規定に基づき財団の 情報公開を行なう。	リニューアルした財団ホームページで、 館の各種情報を公開した。	財団のホームページを利用して積極的に 各種情報を公開した。
緊急時対応	火災訓練を年2回実施する。	火災訓練を2回実施し、避難誘導、消火 作業など緊急時の対応の訓練を行った。	計画どおりの緊急時の対応訓練を実施し た。	
事業達成度自己評価		運営業務は基本的に計画どおりの業務を実施したが、広報・宣伝業務は財団ニュースでの広報を行い、当初計画よりも広範に行なった。また、維持管理業務は、清掃、保守点検、修繕を適切に実施することにより、円滑な会館の管理運営を行なった。利用者数、自主事業は前年度と比較し、実績の若干の減少が見られるが、利用者が地域的な固定化の傾向も考えられるので、この現象が一時的なものか、傾向的なものか注視する必要がある。ただ、貸館の全体の利用率は昨年度と変わりはないので、地域にとって必要な施設との評価は受けていると考えられる。		

4 収支状況 (サンライフ)

(単位:円)

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析 (残額及び執行率)	
収 入	指定管理料	36,933,000	36,933,000	0(100.0%)	
	利用料金	8,000,000	7,978,330	21,670(99.7%)	
	自主事業収入	2,300,000	1,619,650	680,350(70.4%)	
	精算返還金	(人件費)		△1,339,772	1,339,772
		(備品購入費)		△26,900	26,900
		(修繕費)		△105,128	105,128
	その他収入	245,000	290,959	△45,959(118.7%)	
収入合計		47,478,000	45,350,139	2,127,861(95.5%)	
事 業 収 支	人件費	25,164,000	23,885,932	1,278,068(94.9%)	
	会議費	37,000	0	37,000(0%)	
	旅費交通費	27,000	22,400	4,600(82.9%)	
	通信運搬費	458,000	338,661	119,339(73.9%)	
	消耗什器備品費	150,000	123,100	26,900(82.0%)	
	消耗品費	560,000	557,835	2,165(99.6%)	
	修繕費	3,050,000	2,944,872	105,128(96.5%)	
	印刷製本費	312,000	196,119	115,881(62.8%)	
	光熱水料費	3,108,000	2,778,201	329,799(89.3%)	
	賃借料	1,398,000	1,165,932	232,068(83.4%)	
	保険料	182,000	166,485	15,515(91.4%)	
	諸謝金	1,491,000	1,089,270	401,730(73.0%)	
	租税公課	1,641,000	1,287,003	353,997(78.4%)	
	負担金	21,000	21,000	0(100%)	
	委託費	9,528,000	8,876,190	651,810(93.1%)	
	支払手数料	301,000	158,430	142,570(52.6%)	
	雑支出	50,000	0	50,000(0%)	
支出合計		47,478,000	43,611,430	3,866,570(91.8%)	
収支		0	1,738,709	△1,738,709	
経 営 指 標	利用料金収入比率(利用料金収入/収入)	16.8%	17.5%	104.1%	
	指定管理料収入比率(指定管理料/収入)	77.7%	78.1%	100.5%	
	自主事業収入比率(自主事業収入/収入)	4.8%	3.5%	72.9%	
	人件費比率(人件費/支出)	53.0%	54.7%	103.2%	
	第三者委託比率(委託料/支出)	20.0%	20.3%	101.5%	
	自主事業比率(自主事業費/支出)				
	利用者当たりコスト(支出/利用者数)	951	873	91.7%	
	利用者当たり指定管理料(指定管理料/利用者数)	740	710	95.9%	
収支状況自己評価	決算の内容を分析すると、保健体操講座関係の自主事業収入は少なくなっているが、それに対応する経費も少なくなっているため、これが収支に与えた影響は小さく、18年度予算で予定していた法人税の納付が19年度予算での納付となったため、租税公課予算が残っていることに加え、設備管理、清掃委託をはじめとして、各支出項目の経費節減に努めたために黒字決算になったと評価しうる。				

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>指定管理者として①施設の利用促進と②勤労者福祉向上に関する自主事業の実施が求められている。施設利用面では、年間約5万人の利用があり、各施設の利用率も高水準で推移している。職員の接遇の向上や図書返却ボックスの導入などサービス面でも努力を重ねており、アンケート調査でも高い顧客満足度を得られている。</p> <p>自主事業でも確実な受講者数を確保しており、収支状況も黒字決算を計上するなど順調な運営を行なえたと評価している。</p>
-----------	---

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	財団法人明石市産業振興財団
施設名	明石市立産業交流センター
事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日
管理体制	産業交流センター、勤労福祉会館、サンライフ明石の3つの施設（以下「3施設」という。）を一括して管理運営するため、産業交流センターを中核施設とし、3施設の総務、人事、経理、契約、施設維持管理業務を統括管理している。 職員の配置状況は、市からの派遣職員5名（常務理事1名、管理係2名、事業係2名）、財団採用の臨時事務員2名（各係に1名）、臨時嘱託4名（全員事業係）で、合計11名である。
職員の勤務状況等	毎週月曜日が産業交流センターの休館日であるため、職員は毎週月曜日を休日としているが、週休2日制度を維持するため、個人が任意の日に休暇を取得し、週2日の休日を確保している。

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析	
利用者アンケート	平成18年9月1日から15日の間に、施設の利用を促進し、サービスの向上を図るためアンケート調査を実施した。 アンケート用紙の配布数は150枚で、回収数は133枚、回収率は89%である。	回収率は9割近くあり、利用者の館の運営に対する関心は問題のないレベルである。	
利用者の声	施設・設備	アンケートの結果では、満足62人(48%)、普通68人(52%)、不満0人、無回答3人の回答結果であった。	アンケート結果からは、問題点は生じていない。
	館内環境	アンケートでは調査していないが、意見として、「エアコンの臭いが少し気になる。」という意見が1件あった。	環境に言及した意見は1件であり、相対的に問題は生じていない。
	職員の対応	アンケートの結果では、良い70人(54%)、普通60人(46%)、悪い0人、無回答3人の回答結果であった。	アンケート結果から、十分に評価できる。
	料金設定	アンケートでは調査していないが、「利用料を下げしてほしい。」「駐車場が無料になるといい。」等の意見があった。	料金に言及した意見は数件あり、相対的に問題は生じていない。
	事業内容	アンケート調査はしていない。また、意見としても事業内容に言及しているものはなかった。	不満の意見もないところから、問題ないと評価できる。
	附属設備	アンケートの結果では、満足45人(38%)、普通72人(61%)、不満1人(1%)、無回答15人の回答結果であった。	アンケート結果からは、問題点は生じていない。
	施設・業務全体	施設・業務全体に関連するが、今後の利用意向についてのアンケートでは、利用したい109人(85%)、利用したくない0人、どちらとも言えない19人(15%)、無回答5人の回答結果であった。	今後の利用意向について、85%の人が利用したいと回答しており、十分に評価できる。
顧客満足度自己評価	アンケート調査からは、各項目にわたって、高い評価を得ていると考えている。こうしたことから全体として顧客満足度は、高いものがある。ただ、今後の利用意向について、「どちらともいえない」という回答を15%の方から頂いている点や、少数ではあるが、各項目について貴重な意見も頂いているので、改善可能な意見等については、引き続き改善に努力し、顧客満足度の更なる向上につとめていきたい。		

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	休館日：毎週月曜及び12/29～1/3 開館時間：午前9時～午後9時、 （但し、利用のない夜間は閉館）	事業計画どおり実施	計画どおり開館し、施設の利用がない場合、運営経費節減のため夜間閉館も実施した。
	受付案内	嘱託職員2名、シルバー1名で昼間2名、夜間1名体制	嘱託職員2名、シルバー1名で昼間2名、夜間1名体制	計画どおりの人員体制で受付案内した。
	料金設定	貸館は条例に規定する料金と同額。駐車場は見直し検討する。	貸館利用料は条例と同額、駐車料金は低減（30分150円⇒100円）し、1日最大800円とした。	貸館は条例どおりの料金であるが、駐車場料金は引き下げを実現した。
	広報・宣伝	財団ホームページ、パンフレット、PRコーナーなどで広報	日刊紙やCATVなどの広報を強化した。また、羅針盤への掲載なども実施	当初計画よりも広範囲に広報を行なった。
維持管理業務	清掃	利用者に快適な施設とするため専門業者に委託する。	清掃会社のスタッフを常駐させて施設の使用直後に清掃を行なった。	適時適切に清掃を実施することにより、利用者に快適な施設を提供した。
	保守・点検	施設メンテナンスを十分行なうため専門業者に委託する。	設備等の保守点検を定期的実施し、空調設備はビル管理会社の職員を常駐させた。	適切な保守、点検を実施することにより円滑な会館の管理運営を行なった。
	修繕	施設老朽化の状況を把握し、長期的な修繕計画に取り組む。	中央監視システム、インターネットケーブル、スライディングウォール、電動カーテンワイヤー等の修繕を行なった。	適切に修繕を実施することにより円滑な会館の管理運営を行なった。
貸館業務	利用者数	利用促進を図る （平成17年度228,352人）	平成18年度168,426人	集計方法を利用実態に適合するよう変更したため、集計上の利用者減となった。
	利用率	利用促進を図る。 （平成17年度平均利用率66%）	平成18年度利用率（平均）67%	展示場、0Aルーム、会議室2の利用率が下がったが、その他は上がっており、全体の平均利用率は微増した。
	会員数			
実施事業	事業数	5項目23事業 （産業交流事業・人材育成事業・産業経済情報収集提供事業・経営分野相談助言事業・技術分野相談助言事業）	計画どおり、5項目23事業を実施	新規事業（発明相談）等を実施した。
	産業交流事業	広域産業交流事業を実施する。	①産業技術交流セミナー ・実施日：平成18年7月27日 ・参加者：55人 ②あかし就職支援イベント ・実施日：平成18年7月16日 ・参加者：200人 （他1事業）	市内企業等の連携・交流活動を促進するため、「東播磨ものづくり交流会」と共催で、講演会及び懇親会を開催し、広域産業交流を図った。
	人材育成事業	人材を育成するため、経営、技術、教養、語学など様々な分野における講演会、セミナー、実技講座やパソコン教室を開催する。	①各種実技講座「新入社員研修」 ・実施日：平成18年4月13日 ・参加者：25人 ②産業人養成セミナー（親子見学会） ・実施日：平成18年8月8日 ・参加者：親子15組34人 ③パソコン教室 ・実施期間：平成18年4月～12月 ・参加者：のべ250人 ④経営実務セミナー「中堅社員実務研修」 ・実施日：平成18年5月17日 ・参加者：12人 （他6事業）	市内企業の新入社員や中堅社員を対象とした研修のほか、将来の産業人である小学生（3～6年生）を対象とした産業人養成セミナー（親子見学会）を夏休みに実施し、ものづくりの楽しさを体験したり、地元企業の活動を身近に知ってもらう機会を提供した。 パソコン教室については、平成10年12月から8年間開講してきたが、当初の目的を果たしたものとして平成18年12月末で終了した。

	産業経済情報 収集提供事業	図書、ビデオ、刊行誌や各種資料の収集・貸出に努める。 財団機関紙の紙面刷新、財団ホームページの充実など、一層価値のある情報収集提供を行う。	①産業ビデオ等貸出・図書閲覧 収集件数 ビデオ 458本 図書 436本 CD-ROM39枚 雑誌6種類 貸出件数等 ビデオ 68件 212本 図書 26件 50冊 CD-ROM 6件 7本 ②財団機関紙「産業振興財団ニュース」 年4回 各1,000部発行 ③財団ホームページ 随時更新 貸館状況等 実施事業の募集や案内、アンケート等報告 (他4事業)	情報ライブラリーの利用者は人数等の把握できる貸出希望者以外に、雑誌等の閲覧が目的の方も多し。 財団機関紙については、今年度から3施設の内容や、カラーで写真を入れたイベント等の様子がわかる事業報告も掲載し、各企業や市、明石商工会議所等に配布している。 財団ホームページについては、平成18年度から指定管理の3施設と南二見会館の貸館情報や事業案内等を随時更新し情報を提供している。
	経営分野 相談助言事業	明石商工会議所との連携により、経営、労務、金融など企業の様々な相談に応じる。	①経営相談 ・期間：平成18年4月～平成19年3月 ・件数：金融61件、税務53件、経営29件、労働44件、取引9件、その他66件 合計262件	明石商工会議所に経営相談を実施していたが、相談件数は全体的に各内容とも昨年度に比べ減っている。(昨年度368件)
	技術分野 相談助言事業	技術分野の相談に対して、専門員が相談に応じるほか、より専門的な相談については、適切な機関などへの紹介を行う。	①技術相談 ・期間：平成18年4月～平成19年3月 ・件数：4件 ②発明相談 ・期間：平成18年4月～平成19年3月 ・件数：25件	従来の技術相談に加え、新たに発明相談を実施した。平成18年6月から産業財産権の制度や手続についての相談を(社)発明協会兵庫県支部より派遣された職員が月2回応じている。
その他業務	職員研修	スタッフのサービス意識の向上を図る。	日常業務のなかで、利用者に気持ちよく利用してもらえるようスタッフのサービス意識の向上を図った。	窓口での親切、丁寧な対応を行なった。
	個人情報保護	個人情報のみだりに公開されないよう最大限の配慮をする。	個人情報の取り扱いについて職員の守秘義務を徹底した。	個人情報の漏洩を生じさせなかった。
	情報公開	財団の情報公開規定に基づき財団の情報公開を行なう。	財団のホームページをリニューアルし、寄付行為、計算書類などを公開した。	財団のホームページを利用して積極的に各種情報を公開した。
	緊急時対応	火災訓練を年2回実施する。	火災訓練を2回実施し、避難誘導、消火作業など緊急時の対応の訓練を行った。	計画どおりの緊急時の対応訓練を実施した。
事業達成度自己評価	利用者のサービス向上にむけ駐車料金を値下げするとともに、料金改定による減収分をカバーするため、その運営を民間会社に委託した。また、貸館業務については、集計方法の変更により利用者が減少したが、全体の利用率は微増した。さらに、自主事業では、パソコン教室は所期の事業目的を果たしたので廃止したが、発明相談、ものづくり体験学習教室、産業人養成セミナーなどの新規事業を実施するなど事業の見直しを行なった。また、財団機関紙について、3施設の内容や、カラー写真を入れたイベント等の事業報告も掲載し、各企業や商工会議所等に配付するなど情報提供に努めた。こうした努力により、事業内容をニーズに適合するように適切に見直し、当初計画よりも、より一層の利用者サービスを図るとともに、充実した事業実施を行なうことができた。			

4 収支状況 (産業交流センター)

(単位：円)

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析	
収 入	指定管理料	90,422,000	90,422,000	0(100.0%)	
	利用料金	53,525,000	54,950,789	△1,425,789(102.6%)	
	自主事業収入	2,560,000	2,060,860	499,140(80.5%)	
	精算返還金	(人件費)		△1,864,934	1,864,934
		(備品購入費)		△34,844	34,844
		(修繕費)		△7,850	7,850
	その他収入	1,329,000	1,343,848	△14,848(101.1%)	
収入合計		147,836,000	146,869,869	966,131(99.3%)	
事業 収 支	人件費	68,149,000	66,370,540	1,778,460(97.3%)	
	会議費	52,000	16,100	35,900(30.9%)	
	旅費交通費	97,000	50,440	46,560(52.0%)	
	通信運搬費	816,000	627,712	188,288(76.9%)	
	消耗什器備品費	914,000	879,156	34,844(96.1%)	
	消耗品費	2,229,000	2,037,456	191,544(91.4%)	
	修繕費	5,050,000	5,042,150	7,850(99.8%)	
	印刷製本費	940,000	544,929	395,071(57.9%)	
	燃料費	84,000	67,078	16,922(79.8%)	
	賃借料	6,099,000	5,562,799	536,201(91.2%)	
	光熱水料費	17,193,000	16,939,613	253,387(98.5%)	
	保険料	299,000	263,730	35,270(88.2%)	
	諸謝金	300,000	155,000	145,000(51.6%)	
	租税公課	4,510,000	3,549,827	960,173(78.7%)	
	委託費	40,760,000	40,467,530	292,470(99.2%)	
	支払手数料	299,000	181,650	117,350(60.7%)	
	雑支出	45,000	4,830	40,170(10.7%)	
支出合計		147,836,000	142,760,540	5,075,460(96.5%)	
収支		0	4,109,329	△4,109,329	
経営 指 標	利用料金収入比率(利用料金収入/収入)	36.2%	37.4%	103.3%	
	指定管理料収入比率(指定管理料/収入)	61.1%	60.2%	98.5%	
	自主事業収入比率(自主事業収入/収入)	1.7%	1.4%	82.3%	
	人件費比率(人件費/支出)	46.0%	46.4%	100.8%	
	第三者委託比率(委託料/支出)	27.5%	28.3%	102.9%	
	自主事業比率(自主事業費/支出)				
	利用者当たりコスト(支出/利用者数)	877	847	96.5%	
	利用者当たり指定管理料(指定管理料/利用者数)	536	525	97.9%	
収支状況自己評価	決算の内容を分析すると、センター利用料収入が当初見込みよりも大幅に増加しているとともに、18年度予算で予定していた法人税の納付が19年度予算での納付となったため、租税公課予算が残っていることに加え、賃借料をはじめとして、各支出項目の経費節減に努めたために黒字決算になったと評価できる。				

5 総合評価

指定管理者自己評価	指定管理者として①市内の産業の振興に資する各種自主事業の展開と②産業交流センターの各施設の利用促進が求められている。自主事業では、多くの新規事業に取り組むなど、セミナー開催数、参加者数などが大幅に伸び確実な成果を納められた。施設利用面では、年間約17万人が利用し、市民会館の23万人に次ぐ集客施設となっている。利用収入も当初計画を大きく上回り、黒字決算となった。アンケート調査から顧客満足度も高く、着実な運営が行なえたと考えている。
-----------	--